

Tulkausta langan päässä:
Tulkkien ja tulkkaukspalveluiden käyttäjien kokemuksia
puhelintulkkauksesta

Kristina Jak ja Daria Moltchanova
Tampereen yliopisto
Kieli-, käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö
Monikielisen viestinnän ja käännöstieteen koulutusohjelma
Pro gradu –tutkielma
Lokakuu 2016

Tampereen yliopisto

Kieli-, käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö

Monikielisen viestinnän ja käännöstieteen koulutusohjelma

Jak, Kristina, Moltchanova, Daria: Tulkkausta langan päässä: Tulkkien ja tulkkauspalveluiden käyttäjien kokemuksia puhelintulkkauksesta

Pro gradu -tutkielma, 83 sivua, 2 liites., venäjänkielinen lyhennelmä 12 s.

Lokakuu 2016

Tiivistelmä

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää tulkkien sekä puhelintulkkauspalveluiden käyttäjien kokemuksia ja mielipiteitä puhelintulkkauksesta ja vertailla niitä keskenään. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millä puhelintulkkauksen osa-alueilla esiintyy eniten ongelmia ja minkälaisia ongelmia puhelintulkkauksessa ilmenee tulkkien ja tulkkauspalveluiden käyttäjien näkökulmasta sekä mistä nämä ongelmat heidän mielestään johtuvat. Lisäksi tavoitteena on selvittää minkälaisia näkemyksiä tulkeilla ja tulkkauspalveluiden käyttäjillä on laadukkaasta ja onnistuneesta puhelintulkkauksesta ja kohtaavatko nämä odotukset ja näkemykset keskenään.

Tutkimusongelman ratkaisussa käytetään kvalitatiivista tutkimusotetta. Tiedonkeruumenetelmänä käytetään teemahaastattelumenetelmää ja tutkimus on toteutettu kahden tutkija yhteistyönä. Tutkimuksessa on haastateltu tulkkveja, jotka ovat tehneet puhelintulkkauksia sekä eri aloilla toimivia tulkkauspalveluiden käyttäjiä, jotka ovat käyttäneet työssään puhelintulkkausta. Haastateltujen näkemyksiä tarkasteltiin tutkimuksessa keskeisimmiksi nousseiden teemojen valossa, joita olivat kuuluvuuden ja toimivan yhteyden merkitys puhelintulkkauksen kannalta, nonverbaalisen viestinnän puuttuminen ja tunteellisten tilanteiden tulkkaminen puhelimesta, tilanteet, joihin puhelintulkkaus ei sovi ja onnistuneen puhelintulkkauksen ja hyvän tulkin edellytykset. Lisäksi tutkielmassa tarkasteltiin myös haastateltujen ehdottamia kehitysideoita. Haasteiden lisäksi, tutkimuksessa tuli esille myös useita puhelintulkkauksen hyötyjä niin tulkkien kuin myös tulkkauspalveluiden käyttäjien näkökulmasta. Analyysin perusteella voidaan todeta, että haastateltavien näkemykset kohtaavat melko hyvin keskenään, mutta havaittavissa on myös joitakin eroja, mikä johtuu muun muassa haastateltavien erilaisista taustoista, työnkuvasta ja työskentely-ympäristöstä.

Avainsanat: puhelintulkkaus, haasteet, tulkkauspalveluiden käyttäjä, tulkki, laatu

Sisällys

1. JOHDANTO	1
2. TULKKAUS	4
2.1 Lainsäädäntö.....	5
2.2 Asioimistulkkaus	6
2.3 Etätulkkaus.....	7
2.4 Nonverbaalisuus puhelintulkkauksessa	9
3. MENETELMÄ	11
3.1 Tutkimusote ja lähestymistapa	11
3.2 Yksin, mutta yhdessä	12
3.3 Menetelmänä haastattelu	13
3.4 Tutkijan osallisuus	17
3.5 Eettiset periaatteet ja tutkimusluvut	18
3.6 Kvalitatiivisen aineiston analyysitavat	20
4. AINEISTO	22
4.1 Aineiston kuvaus ja litterointi	22
4.2 Tulkit.....	23
4.3 Tulkkauspalveluiden käyttäjät	25
5. TULKKIEN JA PUHELINTULKKAUSPALVELUIDEN KÄYTTÄJIEN KOKEMUKSIA PUHELINTULKKAUKSESTA	31
5.1 Puhelintulkkauksen käyttö tulkkauspalveluiden käyttäjien organisaatioissa	31
5.2 Kuuluvuus ja yhteys	33

5.3 Nonverbaalinen viestintä ja tunteisuus.....	45
5.4 Tilanteet, joihin puhelintulkkaus ei sovi	53
5.5 Onnistunut puhelintulkkaus ja hyvä puhelintulkki.....	62
5.6 Kehitysideat.....	70
6. PÄÄTELMÄT	74
LÄHTEET	81
Tieteelliset lähteet	81
Sanakirjat	82
Muut lähteet	82
LIITTEET	84
Liite 1.....	84
ПЕРЕВОД ПО ТЕЛЕФОНУ ГЛАЗАМИ ПЕРЕВОДЧИКОВ И ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ УСЛУГ ПЕРЕВОДА	1
1 Введение	1
2 Теоретические основы исследования.....	1
3 Метод исследования	4
4 Сбор и анализ материала исследования	5
5 Выводы.....	11
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	12

1. JOHDANTO

Puhelintulkkauksen määrä on kasvanut Suomessa jatkuvasti, mutta aihetta on siitä huolimatta tutkittu Suomessa hyvin vähän. Toisella tutkijoista on muutamia omakohtaisia kokemuksia puhelintulkkauksesta ja sen haasteista, mikä on herättänyt kiinnostuksen aihetta kohtaan. Kiinnostavuuden lisäksi aihe on myös erittäin ajankohtainen muun muassa tämänhetkisen pakolaistilanteen vuoksi. Puhelintulkkauksen määrä tulee melko varmasti lisääntymään lähitulevaisuudessa ja siksi sen toimivuuteen ja laatuun kannattaa kiinnittää huomiota. Puhelintulkkaus on kustannustehokasta, ympäristöystävällistä ja sen avulla voidaan säästää merkittävästi resursseja. Tämän vuoksi puhelintulkkaus on tärkeä ja huomionarvoinen tutkimuskohde, jonka epäkohdat kannattaa selvittää, jotta siitä tulisi mahdollisimman hyvä apuväline tulkkauspalveluiden käyttäjille sekä mahdollisimman tehokas ja ongelmaton tulkkauksen muoto tulkeille.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää tulkkien sekä puhelintulkkauspalveluiden käyttäjien kokemuksia ja mielipiteitä puhelintulkkauksesta ja vertailla niitä keskenään. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millä puhelintulkkauksen osa-alueilla esiintyy eniten ongelmia ja minkälaisia ongelmia puhelintulkkauksessa ilmenee tulkkien ja tulkkauspalveluiden käyttäjien näkökulmasta sekä mistä nämä ongelmat heidän mielestään johtuvat. Lisäksi tavoitteena on selvittää minkälaisia näkemyksiä tulkeilla ja tulkkauspalveluiden käyttäjillä on laadukkaasta ja onnistuneesta puhelintulkkauksesta ja kohtaavatko nämä odotukset ja näkemykset keskenään. Tutkimus rajattiin ainoastaan tulkkien sekä tulkkauspalveluiden käyttäjien näkemyksiin, eikä tutkimuksessa haastateltu vieraskielisiä asiakkaita. Tähän ratkaisuun päädyttiin siitä syystä, että tutkimus olisi muuten paisunut liian suureksi. Tutkimuksen tekoon osallistui kaksi tutkijaa, joten oli luonnollista, että molemmat tutkijat saivat haastateltavaksi yhden kohderyhmän. Vieraskielisten asiakkaiden löytäminen haastatteluja varten olisi ollut myös erittäin hankalaa, sillä tulkkauspalveluiden käyttäjät eivät saa luovuttaa asiakkaidensa henkilötietoja. Lisäksi tulkeilla ja tulkkauspalveluiden käyttäjillä on yleensä huomattavasti enemmän kokemusta ja tietoa puhelintulkkauksesta kuin vieraskielisillä asiakkailla, joten tulkkien ja tulkkauspalveluiden käyttäjien haastatteleminen on tutkimuksen kannalta tarkoituksenmukaisempaa ja hedelmällisempää.

Tutkimuksen tutkimusongelmaksi on asetettu puhelintulkkauksen haasteet ja hyödyt tulkkauspalveluiden käyttäjien sekä tulkkien näkökulmasta. Tutkimuskysymyksenä on, minkälaisia haasteita ja ongelmia sekä mahdollisia hyötyjä tulkkauspalveluiden käyttäjät ja tulkit näkevät puhelintulkkauksessa. Tutkimusongelman ratkaisussa käytetään kvalitatiivista tutkimusotetta. Huomio halutaan kohdistaa nimenomaan haastateltavien näkemyksiin ja tutkimuksen tavoitteena on saada kokonaisvaltainen ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä. Haastateltavia on ainoastaan pieni joukko, joten tässä tutkimuksessa ei käytetä kvantitatiivista tutkimusmenetelmää eikä tutkimustuloksia ole tarkoitus yleistää vaan tarkastella nimenomaan valittujen haastateltavien näkemyksiä. Näin ollen kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusote soveltuu aiheen tutkimiseen paremmin kuin kvantitatiivinen eli määrällinen lähestymistapa. Lisäksi tämän tutkimuksen kannalta luontevin tiedonkeruumenetelmä on haastattelu, eikä muutamien haastatteluiden avulla ole mahdollista kerätä tarpeeksi tietoa kvantitatiivisen tutkimuksen toteuttamiseksi. Tiedonkeruumenetelmäksi valittiin teemahaastattelu, sillä se soveltuu parhaiten tämän tutkimuksen tarkoitukseen. Tutkimuksessa on haastateltu tulkkeja, jotka ovat tehneet puhelintulkkauksia sekä eri aloilla toimivia tulkkauspalveluiden käyttäjiä, jotka ovat käyttäneet työssään puhelintulkausta.

Työ on toteutettu kahden tutkijan yhteistyönä. Kristina Jak, tästä eteenpäin KJ, on haastatellut tulkkeja ja Daria Moltchanova, tästä eteenpäin DM, tulkkauspalveluiden käyttäjiä. Työn rakennetta, haastattelurunkoa ja haastateltavien valintaan liittyviä asioita on suunniteltu yhdessä, mutta teoriaan tutustuminen, haastatteluiden tekeminen ja varsinainen kirjoitustyö on toteutettu itsenäisesti. Tutkimuksen kirjoitustyö on jaettu kahden tutkijan välille taulukossa 1 kuvatulla tavalla.

Taulukko 1. Pro gradu -tutkielman työnjako.

Luku	Kirjoittanut KJ	Kirjoittanut DM	KJ kirjoittanut tulkeista ja DM tulkkaukspalveluiden käyttäjistä
1 Johdanto		x	
2 Tulkkauk	x		
2.1 Lainsäädäntö	x		
2.2 Asioimistulkkauk	x		
2.3 Etätulkkauk	x		
2.3.1 Puhelintulkkauk ja sen historia	x		
2.4 Nonverbaalisuus puhelintulkkauksessa	x		
3 Menetelmä			
3.1 Tutkimusote ja lähestymistapa	x	x	
3.2 Yksin, mutta yhdessä	x	x	
3.3 Menetelmänä haastattelu	x	x	
3.3.1 Haastattelutyypit	x	x	
3.3.2 Teemahaastattelu		x	
3.3.3 Tutkimuksessa käytetty haastattelumenetelmä		x	
3.4 Tutkijan osallisuus	x		
3.5 Eettiset periaatteet ja tutkimusluvat	x	x	
3.6 Kvalitatiivisen aineiston analyysitavat	x	x	
4 Aineisto			
4.1 Aineiston kuvaus ja litterointi	x		
4.2 Tulkit	x		
4.3 Tulkkaukspalveluiden käyttäjät		x	
5 Tulkkien ja tulkkaukspalveluiden käyttäjien kokemuksia puhelintulkkauksesta			x
5.1 Puhelintulkkauksen käyttö haasteltujen tulkkaukspalveluiden käyttäjien organisaatioissa		x	
5.2 Kuuluvuus ja yhteys			x
5.3 Nonverbaalinen viestintä ja tunteisuus			x
5.4 Tilanteet, joihin puhelintulkkauk ei sovi			x
5.5 Onnistunut puhelintulkkauk ja hyvä puhelintulkki		x	
5.6 Kehitysideat			x
6 Päätelmät		x	
Lopuksi * * *	x		

2. TULKKAUS

Tulkkaus on viestintäprosessi. Käytännössä tulkkaus tarkoittaa viestin välittämistä yhdestä kommunikaatiojärjestelmästä, kulttuurista ja kielestä toiseen. Puhuminen ja kuunteleminen ovat tämän viestintäprosessin olennaisia osia (Isolahti 2015, 197). Esimerkiksi yliopiston tulkkausopetuksessa olemme oppineet, että tällaisessa viestintäprosessissa tulkki työskentelee ilman lepoa: tulkki kuuntelee puhetta, ymmärtää puheen sisällön ja merkityksen ja sitten ilmaisee tämän sisällön ja merkityksen toisella kielellä, niin että kuulija pystyy ymmärtämään tulkattavan sanomaa ikään kuin se olisi sanottu kuulijan omalla kielellä. Kielten osaamisen lisäksi on hyvin tärkeää myös tuntea tulkattavien kulttuurit. Toisinaan erot kulttuurien välillä voivat olla hyvin merkitsevät kommunikaatiotilanteen kannalta. Eri kulttuurien väliset erot eleiden käytössä on myös tärkeää ottaa huomioon.

Tulke on puhetuote. Tulkkaus tapahtuu nykyhetkessä ja rajoitetussa ajassa. Täten tulke ei ole viimeistelty tuote, kuten esimerkiksi käännös voi olla. Tulkki voi toisinaan tulkkauksen aikana korjata itseään tai tehdä toistoja. Puhe on ylipäättään harvoin viimeistelyä ja täydellistä. Tulkkeeseen voidaan palata vain, jos se on nauhoitettu eli esimerkiksi oikeudenkäynnin yhteydessä. (Isolahti 2015, 198-199.)

Tulkkaus jakautuu alalajeihin toimintaympäristön perusteella. Vakiintuneita alalajeja on kolme: konferenssitulkkaus, työmaatulkkaus ja asioimistulkkaus. Konferenssitulkkaukseen käytetään konferensseissa, seminaareissa ja kansainvälisten organisaatioiden kokouksessa. Työmaatulkkaus nimensä mukaisesti tapahtuu työmaalla eli tulkki menee ikään kuin kenttätööhön. Asioimistulkkaukseksi kutsutaan julkisella tai yksityisellä sektorilla tapahtuvaa tulkkausviestintää, joka käsittää asiointia. (Isolahti 2015, 200.)

Tulkkaus voidaan jakaa eri luokkiin myös tulkkauksen menetelmien mukaan. Tulkkauksen suosituimmat tulkkauksen menetelmät ovat simultaanitulkkaukseen eli samanaikaisesti tapahtuva tulkkaukseen ja konsekutiivitulkkaukseen eli peräkkäistulkkaukseen. Toisinaan simultaanitulkkaukseen erotellaan kuiskaustulkkauksesta, kun halutaan korostaa, että kyse on nimenomaan tulkkauksesta simultaanitulkkauksessa simultaanitulkkauksilaitteiden kanssa. Kuiskaustulkkauksessa tulkki työskentelee ilman simultaanitulkkauksilaitteita ja tulkkaa kuuntelijoilleen kuiskaamalla. Tällainen tulkkaukseen voi olla simultaanista. (Tulkkauksen eri menetelmillä, SKTL 2016.) Simultaanitulkkauksen aikana tulkki vastaanottaa puhujan viestin, ymmärtää ja omaksuu sen ja sitten tuottaa viestin kuulijan kielellä. Kaikki tämä tapahtuu tulkattavan puhuessa. Ammattitulkki pysyy tulkattavan perässä muutaman sanan

viiveellä. Konsekutiivitulkkaus on hidastempoisempaa kuin simultaanitulkkaus, sillä tulkin ei tarvitse puhua koko ajan. Peräkkäismenetelmässä tulkki kuuntelee tulkattavaa, ymmärtää ja omaksuu viestin ja alkaa tuottaa tulketta kuulijan kielellä vasta silloin, kun tulkattavan puhejakso on loppunut. (Isolahti 2015, 202.) Puhelintulkkauksessa käytetään yleensä konsekutiivitulkkausmenetelmää. Erilaisia tapoja tulkata puhelimesta kuvaillaan jäljempänä luvussa 2.3 Etätulkkaus.

2.1 Lainsäädäntö

Tänä päivänä kuka tahansa voi kutsua itseään tulkiksi ja kääntäjäksi. Ainoastaan auktorisoidun kääntäjän nimike on ollut suojattuna lailla Suomessa jo pitkään (Laki auktorisoiduista kääntäjistä 7.12.2007/1231). Ennen vuotta 2008 puhuttiin virallisesta kääntäjästä ja sitä ennen puhuttiin valantehneestä kääntäjästä. Vuoden 2015 huhtikuusta alkaen Suomessa on astunut voimaan myös laki oikeustulkkipäätöksistä, mikä tarkoittaa, että opetushallituksen määrittelemän tutkinnon tai sitä vastaavat opinnot suorittaneet henkilöt voivat rekisteröityä oikeustulkkipäätöksisiin, minkä olemassaolon pitäisi turvata "riittävän oikeustulkkaustaidon tason" rikosoikeudellisessa menettelyssä (Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi oikeustulkkipäätöksistä 2015). Laki perustuu Euroopan unionin vuoden 2010 direktiiviin, joka velvoittaa jäsenmaitaan huolehtimaan oikeustulkkipäätöksien pätevydestä ja niiden saatavuudesta (2010/64/EU).

Muut lainsäädännöt koskevat tulkkaus- ja käännöspalveluja ja niiden tarjoamista. Tulkkaus- ja kääntämiseen liittyvää lainsäädäntöä on kolmenlaista: osa laista säätelee tulkin ja kääntäjän toimintaa etenkin salassapitovelvollisuuden osalta, osa liittyy ihmisten oikeuksiin saada käyttää kääntäjän tai tulkin palveluja asioidessaan viranomaisten kanssa ja kolmas osa käytännössä sitä, kuka maksaa tulkin tai kääntäjän palveluista, muun muassa Oikeusapulaki 18§.

Lain mukaan tulkin tai kääntäjän työskennellessä virallisissa tilanteissa tulkin tai kääntäjän toiminta rinnastetaan viranomaistoimintaan, johon pätevät säännökset mm. vaitiolovelvollisuudesta, salassapidosta sekä hyväksikäyttökiellosta (Rikoslaki 1§, 2§; Hallintolaki 13§, 69 §; Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 22§, 23§).

Viranomaisten kanssa asioidessa omaa kieltään voi käyttää, jos puhuu suomea tai ruotsia. Lisäksi saamelaisilla on oikeus käyttää omaa äidinkieltään asioidessaan viranomaisten kanssa Saamelaisalueella. Suomea tai ruotsia taitamattoman henkilön oikeudesta käyttää tulkkaus- ja käännöspalveluja viranomaisten kanssa asioidessa säädellään mm. kielilaissa (10§, 18§), ulkomaalaislaissa (10§, 203§), hallintolaissa (26§) ja laissa kotoutumisen

edistämisestä (5§). Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta takaa oikeuden tulkkaukseen myös vammaisten henkilöiden asioidessa viranomaisilla.

Tulkin ammattia ei siis ole lailla suojattu. Laki oikeustulkkipöytäkirjasta ei turvaa nimikettä oikeustulkki, vaan määrittää kriteerit oikeustulkkipöytäkirjaan pääsemisestä. Tulkin toimintaa säätelevät edellä mainitut lait sekä ammattisäännöstö. SKTL eli Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto on laatinut asioimistulkin ammattisäännöksen, jonka noudattamista odotetaan sekä säännösten laadintaan osallistuneilta että säännösten hyväksyneiden tulkkeja edustavien liittojen jäseniltä. Alueellisista tulkkipöytäkirjoista säännöstöön ovat sitoutuneet Vantaan Helsingin seudun asioimistulkkipöytäkirja ja Jyväskylässä sijaitseva Keski-Suomen tulkkipöytäkirja. (Asioimistulkin säännöstö 2013.)

2.2 Asioimistulkkaus

Asioimistulkkaus on terminä melko uusi Suomessa. Termi on ollut käytössä vuodesta 1987, jolloin Tampereen yliopiston käännöstieteen lehtori Kaarina Hietanen mainitsi tämän termin yhdeksi tulkkausalan viestintätyylinä kategoriaksi Kääntäjä-lehden artikkelissa. Termin määritelmä oli alkujaan jokseenkin epämääräinen ja muuttui tiukemmaksi 1990-luvun alussa. Tämän myöhemmän määritelmän mukaan asioimistulkkaus tulkattaviksi osapuoliksi laskettiin vain yksityishenkilö ja viranomainen. Tällä hetkellä asioimistulkkaukselle ei ole asetettu selkeitä rajoja, vaan asioimistulkin ammattitutkinnon perusteissa sanotaan, että ”asioimistulkkaus on tyypillisimmillään tulkkausta maahanmuuttajan ja suomalaisen viranomaisen välillä”. (Isolahti 2015, 200-201.)

Viittomakielen alalla erotellaan kaksi tulkkauslajia: opiskelutulkkaus ja asioimistulkkaus. Opetustulkkaus tapahtuu koulussa ja kaikki muu tulkkaus lasketaan asioimistulkkaukseksi. KELA taas käyttää viittomakielen tulkkauksesta termiä yleistulkkaus ja pitää asioimistulkkausta suppeampana määritelmänä. Tämä on merkillistä, sillä KELA on viittomakielen tulkkausalan suurin tilaaja. (Isolahti 2015, 201-202.)

Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton Asioimistulkin ammattisäännöstössä vuodelta 2002 asioimistulkkaus on määritelty selkeästi ja kattavasti ja sopii sekä puhuttujen kielten että viittomakielen alalla (Isolahti 2015, 202). Määritelmä kuuluu seuraavasti:

Asioimistulkkaus on viranomaisen tai yksityisen tahon ja asiakkaan välisen asioimisdialogin (haastattelun, kuulustelun, neuvottelun, tiedustelun, selvitys- ja tiedonvälityskeskustelun jne.) tulkkausta. Tulkkaus on yleensä peräkkäistulkkausta, mutta se voi olla myös samanaikaistulkkausta. Asioimistilanteisiin voi liittyä myös monologeja (esitelmä, luento, juhlapuhe, tiedoksianto jne.). Asioimistulkilla (josta säännöstöstä

käytetään sanaa "tulkki") tarkoitetaan henkilöä, joka toimii tulkkina edellä määritellyissä asioimistulkkauksilanteissa. (SKTL 2002).

Uusimmassa ammattisäännöstössä vuodelta 2013 asioimistulkkauksen määritelmää ei kuvailla yhtä tarkasti kuin aikaisemmassa säännöstössä:

Asioimistulkkauks on viranomaisen, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkin muun tahon ja yksilön tai pienehkön ryhmän välisen dialogin tulkkauksena. Tässä säännöstössä tulkilla tarkoitetaan koulutettua ja/tai kokenutta ammattilaista ja tulkkauksen asiantuntijaa, joka on tulkkauksilanteessa täysin puolueeton ja riippumaton. (SKTL 2013.)

Ensimmäisen kerran asioimistulkkauksia harjoitettiin laajasti Suomessa 1970- ja 1980-luvulla Chilestä ja Vietnamista tulleiden pakolaisten vuoksi. 1990-luvun alussa koettiin uusi pakolaisten virtaus Somaliasta ja Balkanilta. Siihen aikaan Suomesta ei löytynyt tulijoiden kielten tulkkeja, joten tulokkaita pitikin pikakouluttaa ammattiin. (Leinonen 2001, 295-296; Isolahti 2015, 203) Vietnamin tulijoiden aikaan ensimmäistä kertaa Suomessa koulutettiin ns. harvinaisten kielten puhujia tulkeiksi. Lisäksi kouluttajat eivät ymmärtäneet opiskelijoiden A-työkieltä, mikä oli myös ainutlaatuista siihen aikaan. (Isolahti 2015, 203.) Kaiken kaikkiaan vuoteen 1997 mennessä Suomessa asui jo nelinkertainen määrä vieraskielisiä ihmisiä verrattuna vuoteen 1990. Runsaan maahanmuuton myötä tarvittiin yhä enemmän uusien eri kielten tulkkeja. Tulkkipula johti siihen, että tulkkauksia haettiin jopa Ruotsista käsin. (Isolahti 2015, 204.)

Huolimatta siitä, että viimeisen 30 vuoden aikana tulkkaustoiminta on kehittynyt todella paljon, on tulkin ammattikunta melko suojaamaton, sillä edelleen kuka tahansa voi kutsua itseään tulkiksi ja mennä tulkkamaan ihan mihin vain, jos vain hänet otetaan. Tämä voi olla vaarallista tulkattavan kannalta, koska kyse voi olla tulkattavan terveydestä tai vaikkapa tuomiosta. (Isolahti 2015, 208.) Vuoden 2015 huhtikuusta alkaen voimaan tullut laki oikeustulkkaukserekisteristä periaatteessa tarjoaa turvaa rikosoikeudellisissa menettelyissä, mutta se jää vielä nähtäväksi, kuinka käytännössä poliisi ja muut viranomaiset voivat varmistaa saavansa oikeustulkkirekisteriin kuuluvat tulkit.

2.3 Etätulkkauks

Kommunikatiivisen teknologian kehityksen myötä tulkkaukspalveluiden toteuttamisessa voidaan yhä enemmän käyttää erilaisia etätulkkauksen muotoja. Etätulkkauks mahdollistaa joustavuuden. Videoneuvottelu tuo tulkkaukseen myös visuaalisen vuorovaikutuksen mahdollisuuden. Etätulkkauks käytännössä tarkoittaa sitä, että vähintään yksi tulkkauksen osapuolista on eri paikassa kuin tulkki. Tulkkaukseen osallistujat voivat olla kahdessa tai

useammassa paikassa. (Braun 2015, 1.) Vaihtoehtona etätulkkaukselle on läsnäolotulkkaus, eli kun tulkki on tulkattavien kanssa samassa tilassa.

Etätulkkaukseen puhelimitse kutsutaan puhelintulkkaukseksi. Braun (2015) puhuu myös termistä *over-the-phone interpreting*, jonka voi suomentaa puhelimitse tulkkaukseksi. Etätulkkauksella voidaan myös tarkoittaa videoneuvottelutulkkausta silloin, kun kyse on puhutun kielen tulkkauksesta. Kun kyse on viittomakielestä, Braunin mukaan käytetään vakiintunutta termiä *video remote interpreting* eli videoetätulkkaus. (Braun 2015, 2.) Etätulkkaus on tapa ns. toimittaa eli tehdä tulkkausta. Tällä tavoin tulkkausta voi tehdä simultaanisesti, konsekutiivisesti sekä dialogitulkkauksena. Toisinaan tulkkaus voi tapahtua niin, että kaikki osapuolet ovat eri paikoissa. Tällöin tulkkausta voi kutsua puhelinneuvotteluksi. Viittomakielessä tästä käytetään nimitystä *video relay service*. (Braun 2015, 2.)

2.3.1 Puhelintulkkaus ja sen historia

Puhelintulkkauksessa tulkkausmenetelmänä on yleensä konsekutiivinen tulkkaus (Braun 2015, 3). Puhutun kielen puhelintulkkauksen aikana tulkki voi olla samassa tilassa yhden tulkattavan kanssa tai sitten kaikki osapuolet voivat olla eri paikoissa. Kun kyseessä on viittomakielen puhelintulkkaus, tulkki pysyy viittomakielisen tulkattavan kanssa ja tulkaa puhutulle kielelle puhelimitse. Ozolins'n (2011) mukaan puhelintulkkauksessa käytetään eniten lankapuhelinta. Kännykkää ja internetpohjaisia yhteyksiä ei pidetä tarpeeksi luotettavana eikä näiden soittotapojen puhelulaaatua hyvänä. Vaikka maailmalla onkin ollut vallalla televallankumous, jonka myötä etätulkkauksen tarve on mahdollisesti kasvanut, puhelintulkkauksen määrän lisääntymiseen on kuitenkin vaikuttanut puheluhintojen ja etenkin kaukopuheluhintojen laskeminen. (Ozolins 2011, 34.)

Puhelimella voi nykyään tehdä monta asiaa, mutta siitä ei ole kovin pitkä aika, kun puhelimella todellakin pystyi vain soittamaan. Tänä päivänä puhelun hinnat ovat hyvin matalat ja lisäksi on mahdollista käyttää internetiä puhelujen tekemiseen. Puhelin keksittiin 1800-luvun puolivälissä ja Suomeen perustettiin ensimmäinen puhelinlaitos vuonna 1881 Turkuun (Moisala 1997, 58–60). Tästä oli tietenkin vielä pitkä matka siihen, että puhelimesta tuli joka kodin varuste saatikka jokaisen henkilökohtainen elämänkumppani. Puhelimen välityksellä voi hoitaa nykyään monia sekä arkipäiväisiä että virallisia asioita. Toisinaan voi käydä niin, että palvelua voi saada ainoastaan puhelimen tai verkon välityksellä eli ei ole mahdollista mennä paikan päälle selvittämään asioita. Puhelimesta

asiointi on vuorovaikutusta, josta puuttuu näköyhteys ja toisinaan äänen laatukin voi olla heikko.

Puhelintulkkaus astui maailmalla kuvioihin ilmaispalveluna hätätapauksia varten ensi kertaa vuonna 1973 Australiassa. Tuona aikana Australia kohtasi maahanmuuttajien aallon, jonka käsittelyyn tarvittiin useiden eri kielten taitajia. Alun perin palvelu oli saatavilla vain parissa kaupungissa, Melbournessa ja Sydneyssa, mutta ajan myötä se laajeni tavoittamaan koko maata. (History of TIS National.)

Yhdysvalloissa puhelintulkkausta harjoitettiin ensimmäisen kerran vuonna 1981, kun nuori poliisimies halusi luoda ratkaisun kielimuuriongelmaan, johon hän törmäsi työssään. Hänen ja hänen kaverinsa muodostama tiimi toimi alun perin ilmaisena palvelulinjana poliisityössä, mutta myöhemmin heidän työalueensa laajeni terveysalalle ja samalla tiimi kasvoi yritykseksi, joka tarjosi tulkkauksia monilla eri aloilla. (Kelly 2007, 5.)

Suomen ensimmäinen tulkkikeskus perustettiin vuonna 1989 (Isolahti 2015, 205). Ensimmäiset alueelliset tulkkikeskukset avattiin Tampereelle ja Turkuun (Isolahti 2015, 207). Tällä hetkellä Suomessa on kahdeksan tulkki- ja käännöspalveluja alueellista kunnallista tulkkikeskusta, jotka sijaitsevat Vantaalla, Jyväskylässä, Lahdessa, Tampereella, Vaasassa, Oulussa, Turussa ja Kotkassa. Näiden rinnalla Semantix, valtakunnallisesti toimiva yksityinen tulkkikeskus ja käännöstoimisto Helsingissä, on yksi suuri vaikuttaja. (Salo 2007, 493-494; Infopankki.fi, 2014.) Alueelliset tulkkikeskukset ovat olleet merkittäviä tulkkaustoiminnan ammattimaistamisessa Suomessa. Tulkkikeskuksissa on kehitetty kunnallisten tulkkikeskusten laatukäsikirja ja lisäksi siellä mm. koulutetaan tulkkeja ja kehitetään tulkkipalveluja. (Isolahti 2015, 207.)

2.4 Nonverbaalisuus puhelintulkkauksessa

Nonverbaalinen eli sanaton viestintä on melko laaja käsite. Tässä työssä emme syvenny tämän käsitteen kaikkiin aspekteihin, vaan käytämme lyhyttä määritelmää, joka toimii välineenä aineistomme käsittelyssä ja jäsentelyssä. Nonverbaalinen viestintä on viestintää, joka tapahtuu muin kuin sanallisin keinoin. Täytyy muistaa, että nonverbaalisen ja verbaalisen viestinnän erottaminen kahteen selkeään eri kategoriaan on melko hankalaa. Nonverbaaliseen viestintään kuuluvat mm. seuraavat asiat: eleet, kuten käsien, jalkojen ja pään liikkeet; asento; koskettamiskäyttäytyminen, kuten maneerit; ilmeet, kuten hymy; silmien liikkeet, kuten silmien räpsäyttäminen, katseen kesto. Lisäksi äänen käyttäytyminen tai käyttäminen liittyy nonverbaaliseen viestintään: esimerkiksi äänen korkeus ja voimakkuus, puheen nopeus ja rytmi yms. (Knapp & Hall 2002, 8-10.)

Verbaalinen ja nonverbaalinen viestintä ovat yhdessä osa kommunikaatioprosessia. McNeillin mukaan ei voida sanoa, että nonverbaalinen viestintä välittäisi vain tunteikkuutta ja verbaalinen viestintä välittäisi ajatuksia. Sanoissakin voi olla tunteikkuutta ja nonverbaalisella viestinnällä voi olla muu rooli kuin tunteiden esittäminen, esimerkiksi silmien liikkeillä voi ilmaista puheenvuoron vaihdon. (McNeill 2000, viitattu lähteessä Knapp & Hall 2002, 11.)

Nonverbaalinen viestintä täydentää, korvaa, korostaa, tasoittaa ja säättää sanallista viestintää. Nonverbaalinen viestintä voi muuttaa tai täydentää sanallista viestiä. Kun sanallinen ja sanaton täydentävät toisiaan, eivätkä ole riidassa keskenään, viesti menee perille tarkempana. Korvaamisessa on kyse esimerkiksi siitä, että ilme voi kertoa ihmisen mielentilasta sen sijaan, että hän ilmaisisi sen sanallisesti. Sanallisen viestin korostamista voidaan tehdä esimerkiksi käsimerkein ja tasoittamista äänen hiljentämisellä. Säättämisessä tarkoitetaan oman verbaalisen ja nonverbaalisen käyttäytymisen säätelemistä viestin tuottamisen aikana sekä säätelemällä näitä käyttäytymisiä vuorovaikutuskumppaneidemme kanssa. (Knapp & Hall 2002, 15-16.)

Nonverbaalisen viestinnän käsite siis sisältää monta asiaa. On todennäköistä, että ilman erillistä paneutumista tähän aiheeseen, ei voi itse välttämättä käsittää määritteen koko sisältöä. Tämän tutkimuksen tekijöillä itsellään ei ole ollut tarkkaa käsitystä nonverbaalisesta viestinnästä ennen tutkimuksen alkua, sillä tässä tutkimuksessa ei ollut tarkoitus tutkia nimenomaan pelkästään sitä.

3. MENETELMÄ

3.1 Tutkimusote ja lähestymistapa

Tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä eli puhelintulkkausta on tutkittu toistaiseksi vielä hyvin vähän ja tämän vuoksi tutkimus on toteutettu kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmin. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus tarkoittaa tutkimusta, jonka avulla pyritään saamaan löytöjä ilman esimerkiksi tilastollisia tai muita määrällisiä keinoja (Strauss & Corbin 1990 Kanasen 2014, 18 muk.). Tutkimusta ei toteutettu kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmin, sillä kvantitatiivista tutkimusta varten tarvitaan huomattavasti suurempi aineisto. Suomen tulkkauspiirit ovat melko pienet, eikä laajan kyselyn toteuttamista varten olisi ollut riittävästi osallistujia, joilta löytyy tarvittavaa kokemusta puhelintulkkauksesta.

Laadullisen tutkimuksen avulla yritetään ymmärtää ilmiötä, selittää mistä ne koostuvat, mitä tekijöitä niissä on ja mitkä ovat tekijöiden väliset suhteet. Kun pystytään ymmärtämään, mistä ilmiössä on kyse, voidaan vähitellen luoda teoria eli eräänlainen yleistys ilmiöstä (Kananen 2014, 25.) Laadullinen tutkimus voidaan kohdistaa muutamaaan havaintoyksikköön ja ne voidaan tutkia laadullisin tutkimusmenetelmin erittäin perusteellisesti. Laadullinen tutkimus ei kuitenkaan anna mahdollisuutta laajaan yleistämiseen vaan tutkimustulokset pätevät ainoastaan kohdetapauksissa. (Kananen 2014, 17.) Laadullinen tutkimus ei siis pyri laajaan yleistykseen ja yleistys pätee vain tutkittavana olleeseen ilmiöön (Kananen 2014, 26).

Tämän tutkimuksen aineisto on kerätty asianomaisilta tutkittavilta vuorovaikutussuhteessa ja tutkijat ovat olleet toimijoina eli aineiston kerääjinä. Huomio on kohdistettu tutkittavien näkökulmiin, merkityksiin ja näkemyksiin ja tutkimuksen tavoitteena on saada kokonaisvaltainen ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä. Nämä kaikki edellä luetellut ominaisuudet ovat laadullisen tutkimuksen piirteitä (Creswell 2007, 38 Kanasen 2014, 18 muk.). Laadullisen tutkimuksen avulla ilmiö voidaan kuvailla tarkasti, ymmärrettävästi ja kokonaisvaltaisesti (Kananen 2014, 17).

Tässä tutkimuksessa on tarkoitus käyttää aineistona haastatteluja ja analysoida niitä kvalitatiivisin menetelmin. Tutkimusmenetelmää valittaessa voi miettiä, lähteekö tutkimusta tekemään menetelmälähtöisesti vai ilmiölähtöisesti (Eskola & Suoranta, 2008, 14). Meitä kiinnostavat ensisijaisesti haastattelut ja niihin syvästi paneutuminen, joten jo ennen haastattelun kysymysten tarkentumista on selvää, että tutkimuksestamme tulee kvalitatiivinen. Tutkimuksemme otanta tai toisin sanottuna näyte ei ole suuri, niin kuin

esimerkiksi Jafarzadehilla (2015) (90 vastausta), mutta laadullisessa tutkimuksessa ei tarvitsekaan olla suurta määrää haastateltavia tai aineistoa, sillä aineistoon pureudutaan syvästi. Tutkimuksen aiheesta kerrotaan kattava kuva, sijoitetaan se historialliseen jatkumoon, kerrotaan sen taustat ja pyritään muodostamaan yhteiskunnalliset yhteydet (Eskola & Suoranta 2008, 18). Eskolan ja Suorannan (2008) mukaan laadullisen tutkimuksen aineiston koko ei ole merkitsevä tekijä tutkimuksen onnistumisessa. Aineiston tehtävä on auttaa tutkijaa rakentamaan käsitteellistä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. (Eskola & Suoranta 2008, 61-62).

3.2 Yksin, mutta yhdessä

Kun samassa tutkimuksessa käytetään erilaista aineistoa, erilaisia teorioita tai menetelmiä tai tutkimuksen teossa on mukana useampi tutkija, tätä kutsutaan triangulaatioksi. Triangulaation avuin tutkimuksesta voi tulla monipuolisempi (Eskola & Suoranta, 2008, 68). Denzin (1978) nimeää nämä eri lähestymistavat aineisto-, teoria-, menetelmä- ja tutkijatriangulaatioksi (Denzin 1978 Eskolan & Suorannan 2008: 69-70 muk.).

Tutkimus on toteutettu kahden tutkijan yhteistyönä. Yhteisen projektin aloittaminen on saanut alkunsa yhteisestä kiinnostuksen kohteesta. Molempia tutkijoita kiinnosti puhelintulkkaus, joten tutkimus päätettiin toteuttaa yhteistyönä, jotta siitä tulisi mahdollisimman laaja ja monipuolinen. Yhteistyönä toteutettu tutkimus mahdollisti niin tulkkien kuin myös tulkkauspalveluiden käyttäjien kokemusten tutkimista ja niiden vertailua keskenään. Yhteistyö toi mukanaan myös erilaisia näkökulmia ja lähestymistapoja aiheeseen, minkä ansiosta tutkimustyö on ollut hedelmällistä ja avartavaa. Myös motivaatio tutkimuksen loppuun viemiseen on ollut suurempi kuin yksin työskennellessä.

Osa tutkimusprosessin vaiheista on vaatinut itsenäistä työskentelyä ja osa vaiheista on toteutettu yhteistyönä. Esimerkiksi haastateltavien etsintä on toteutettu osittain yhteistyönä ja etsinnässä on hyödynnetty molempien tutkijoiden kontakteja puolin ja toisin. Myös tutkimuslupiin liittyviä asioita on selvitelty osittain yhdessä, mikä on ollut nopeampaa ja tehokkaampaa kuin mitä se olisi ollut yksin toimiessa. Alustava haastattelurunko on laadittu yhdessä, mutta itse haastattelut on toteutettu erikseen. Tulkkeja haastatellut tutkija KJ ei ole pitäytynyt haastattelurungossa yhtä tarkasti kuin tulkkauspalveluiden käyttäjiä haastatellut tutkija DM, mikä johtuu tutkijoiden erilaisista tavoista toimia ja lähestymistavasta. Kirjoitustyö on toteutettu kokonaan itsenäisesti, mutta kirjoitustyön ohessa tutkijat ovat kuitenkin jatkuvasti neuvotelleet kirjoitusprosessin kulusta ja suunnasta niin kasvotusten kuin myös verkossa.

3.3 Menetelmänä haastattelu

Haastattelu on yleisin tapa kerätä tietoa Suomessa. Haastattelu on eräänlaista keskustelua, jonka tavoitteena on selvittää, mitä ihmisellä on mielessään. Haastattelu eroaa ns. tavallisesta keskustelusta sillä, että haastattelija määrätietoisesti esittää kysymyksiä haastateltavalle. Haastattelu on vuorovaikutustilanne, johon vaikuttavat fyysiset, sosiaaliset ja kommunikaatioon liittyvät seikat. (Eskola & Suoranta, 2008, 85.) Kun tehdään haastattelua, on kyse kertomuksen keräämisestä (Eskola & Suoranta, 2008, 23). Muutamien seikkojen voidaan sanoa olevan tyypillisiä haastatteluille: 1) se on ennalta suunniteltu, 2) haastattelu tehdään haastattelijan toimesta ja ohjauksesta, 3) haastattelija vastaa haastattelun ylläpitämisestä ja motivoi haastateltavaa, 4) haastattelija tuntee roolinsa ja haastateltava oppii omansa haastattelun aikana ja 5) haastateltavan on luotettava siihen, että hänen kertoma tieto analysoidaan luottamuksellisesti. (Hirsjärvi & Hurme 1980, 41.)

Haastattelu on tutkijan ja haastateltavan välillä tapahtuva vuorovaikutustilanne, jossa tutkija kuulee haastateltavan kokemuksia tutkimuskohteeksi valitusta ilmiöstä. Haastattelu on siis keino ymmärtää ja saada käsitys ilmiöstä, joka on tutkimuksen kohteena. Tutkittava ilmiö, jonka tutkija yrittää avata teemojen avulla, koostuu ihmisestä ja hänen toiminnastaan. Haastateltavan vastaukset antavat tutkijalle ymmärrystä, joka taas synnyttää uusia kysymyksiä. Vastausten avulla tutkijat yrittävät saada kasaan yksityiskohdista koostuvan kokonaiskuvan. (Kananen 2014, 72.)

Haastatteluja on olemassa erilaisia ja vaikka ne voivat muistuttaa toisiaan, niiden tarkoitusperät poikkeavat toisistaan. Haastattelu voi olla esimerkiksi työhaastattelu, jonka tarkoituksena on selvittää, kuinka hyvin haastateltava soveltuu haastattelijan tarjoamiin työtehtäviin. Journalistisen haastattelun avulla taas pyritään saamaan tietoja haastateltavalta kirjoittamaansa juttua varten. Tässä tutkimuksessa käytetään tieteellistä haastattelua, jonka tarkoitus on saada tutkimusaineistoa.

3.3.1 Haastattelutyypit

Haastattelut voidaan jakaa osallistujamäärän mukaan yksilö- tai ryhmähaastatteluihin. Alasuutarin mukaan yksilö- ja ryhmähaastatteluja ei voida arvottaa, sillä niistä saadaan eriluonteista aineistoa. Aineiston hyvyys tai huonous riippuu tutkimuskysymyksistä, joihin pyritään saamaan vastauksia aineistolla. (Alasuutari 2011, 153.) Ryhmähaastattelu voi olla hyvin hedelmällinen tapa saada tutkimusaineistoa, varsinkin jos kyseinen ryhmä on luonnollinen haastateltaville eli ei vieras eikä outo. Ryhmän jäsenet voivat auttaa toisiaan

tuomaan joitakin asioita esille sekä käsitellä näitä asioita monipuolisesti. Tällöin tutkija voi saada ns. sisäpiiritietoa ja nähdä ja kuulla erilaisia käsitteitä ja hahmottamistapoja, joita ei yksilöhaastattelussa välttämättä tule esille. Toisaalta tällaisen haastattelutavan miinuksena voi olla se, että haastateltavat eivät uskallakaan kertoa kaikkia mielipiteitään ryhmän edessä. Tietenkään tilannetta ei voi sanoa luonnolliseksi sen takia, että sitä ei yksinkertaisesti olisi ilman tutkimusta. (Alasuutari 2011, 152-155.) Lisäksi ryhmähaastattelun litterointi voi olla paljon haastavampaa, kuin yksilöhaastattelun litterointi, sillä kun äänessä on useampi ihminen, tallenteelta voi vaikea saada selvää, kuka milloinkin on äänessä ja mitä he ylipäänsä sanovat. Haasteena voi olla myös haastateltavien kerääminen samaan aikaan ja paikkaan.

Haastattelut voidaan jakaa myös seuraaviin eri haastattelutyyppeihin: avoin haastattelu ja syvähaastattelu, strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu sekä teemahaastattelu. Erityyppisillä haastatteluilla tavoitellaan erilaista tietoa. (Eskola & Suoranta 2008, 86-88.) Haastattelut jaetaan usein strukturoituihin ja strukturoimattomiin haastatteluihin riippuen siitä, kuinka paljon haastattelussa käytetään etukäteen laadittuja kysymyksiä (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 11). Avoin haastattelu on avointa keskustelua. Kaikkia teema-alueita ei välttämättä käydä läpi kaikkien kanssa, vaan haastattelija voi antaa haastateltavalle mahdollisuuden viedä keskustelua. Syvähaastattelu on sitä, että saman henkilön kanssa tehdään useampi haastattelu. Näin menetellään, kun halutaan päästä aiheeseen mahdollisimman syvästi. Kenties useampi tapaaminen voi myös rakentaa luottamuksen haastateltavan ja haastattelijan välille, mikä taas rentouttaa molempia ja haastattelusta voi tulla paljon avoimempi ja hedelmällisempi kuin kertahaastattelusta. (Eskola & Suoranta, 2008, 86.)

Strukturoidussa haastattelussa eli lomakehaastattelussa kysymysten muotoilu ja järjestys on kaikille sama, myös vastausvaihtoehdot ovat kaikille vastaajille samoja. Ajatuksena on, että kysymyksillä on sama merkitys kaikille. (Eskola & Suoranta, 2008, 86.) Etukäteen laadituilla kysymyksillä pyritään siihen, että haastattelija ei pääsisi vaikuttamaan näkemyksillään haastateltavan vastauksiin (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 11).

Puolistrukturoitu haastattelu muistuttaa strukturoitua haastattelua, mutta tässä haastattelutyypissä ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja (Eskola & Suoranta, 2008, 86). Puolistrukturoidut haastattelut ovat strukturoitujen ja strukturoimattomien haastattelujen välimuoto. Puolistrukturoiduille haastatteluille on tyypillistä, että ainakin jokin haastattelun näkökohta on suunniteltu ja päätetty ennalta, mutta ei kuitenkaan kaikki. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 47.) Yksi tunnetuimmista puolistrukturoitujen haastatteluiden muodoista on

teemahaastattelu, jossa käsiteltävät teemat ovat samoja, mutta kysymykset sekä niiden järjestys saattavat muuttua (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 11).

3.3.2 Teemahaastattelu

Laadullisen tutkimuksen yleisimmin käytetty tiedonkeruumenetelmä on haastattelu ja vielä tarkemmin nimenomaan teemahaastattelu (Kananen 2014, 70). Teemahaastatteluun turvaudutaan, kun ilmiötä on tutkittu vain vähän ja kohteesta halutaan saada parempi ymmärrys (Kananen 2014, 76). Teemahaastattelussa ei ole valmiita tarkasti suunniteltuja kysymyksiä eikä tiettyä kysymysjärjestystä, vaan haastateltavan kanssa keskustellaan tietyistä etukäteen määritellyistä aihepiireistä ja teema-alueista (Eskola & Suoranta 2008, 86).

Tutkija ja haastateltava tapaavat kasvokkain ja keskustelevat aiheesta teema kerrallaan. Tutkija miettii etukäteen tutkittavan ilmiön ennakkonäkemyksen perusteella yleisluontoiset teemat, joista keskustellaan. (Kananen 2014, 70.) Yleensä tutkijalla on jonkinlainen käsitys tutkittavasta ilmiöstä ja siihen liittyvistä ihmisistä ja asioista. Haastattelut auttavat tutkijaa avartamaan, muuttamaan ja vahvistamaan käsitystään. (Kananen 2014, 73.) Teemoilla pyritään varmistamaan, että keskustelu koskettaa kaikkia asioita, jotka liittyvät aiheeseen (Kananen 2014, 76). Haastattelijalla on yleensä tukilista läpikäytävistä asioista (Eskola & Suoranta 2008, 86). Ennen haastattelun pitämistä tutkijan on tehtävä kysymyksiä koskevia päätöksiä. Sillä kysymykset toimivat "instrumentteina", joilla "salaisuus" voidaan paljastaa. Teemahaastattelussa kysymykset voidaan joko suunnitella tarkasti etukäteen tai esittää spontaanisti mieleen juolahtavia kysymyksiä. Kysymysasettelulla on myös erittäin tärkeä rooli, sillä esittämällä oikeat kysymykset oikeassa järjestyksessä voidaan vaikuttaa saatavan tiedon määrään sekä tiedon syvyyteen ja laatuun. (Kananen 2014, 73.)

Tutkijan tarkoituksena on saada haastateltavan kanssa syntyvän keskustelun avulla tutkittava ilmiö haltuunsa ja kasvattaa sen myötä omaa ymmärrystä aiheesta (Kananen 2014, 76). Tutkijan on selvitettävä mitä kokemusten takana on ja mentävä syvemmälle, jotta hän pystyy haastatteluiden avulla kaivamaan esille sellaista, joka ei ehkä muuten tulisi esiin (Kananen 2014, 86). Teemahaastattelun avulla saadaan tutkittavaa ilmiötä valottavaa aineistoa, jonka kuuluisi tuottaa ymmärrys ja ratkaisu tutkimusongelmaan. Ratkaisu pyritään löytämään teemojen avulla. Teemat ja haastattelijan esittämät tarkentavat kysymykset muistuttavat "veteen heitettyjä haaveja", joiden avulla tutkija "ammentaa" tietoa haastateltavasta. Haastateltavan vastaukset esitettyihin kysymyksiin rakentavat pieninä osina ymmärrystä ja haastattelua voidaankin ajatella "palapelinä" joka

koostuu pienistä paloista eli haastateltavan vastuksista. Haastattelun avulla tutkija luo analysointivaiheen kautta kokonaisvaltaisen kuvan ja ymmärryksen tutkittavasta ilmiöstä. (Kananen 2014, 72.)

Haastattelun tuottamat vastaukset ja aineisto kertovat siitä, minkälainen haastateltavan ajatusmaailma on ja siitä miten hän näkee maailman. Haastateltavan esiin tuomat asiat ovat hänelle tärkeitä ja olennaisia ja vastaukset ovat heijastuma nimenomaan haastateltavan kokemuksista ja todellisuudesta. Tällaisia todellisuuksia on yhtä monta kuin haastateltaviakin. Keskustelemalla samoista aiheista useiden eri henkilöiden kanssa tutkija saa mahdollisuuden tarkastella eri henkilöiden ja ryhmien välisiä eroja. Samaan ilmiöön liittyvien kokemusten erilaisuus on vihje, jota kannattaa tutkia tarkemmin. Tutkimuksessa voidaan etsiä niin erilaisuuksia kuin myös samankaltaisuuksia. (Kananen 2014, 86.)

3.3.3 Tutkimuksessa käytetty haastattelumenetelmä

Tässä tutkimuksessa tehdyt haastattelut ovat kaikki olleet yksilöhaastatteluina toteutettuja teemahaastatteluja. Tutkijat ovat esittäneet haastateltaville kysymyksiä, joihin haastateltavat ovat vastanneet suullisesti. Tutkijat ovat miettineet haastattelurungon etukäteen, mutta lisäksi myös esittäneet spontaaneja kysymyksiä. Tiedonkeruumenetelmäksi valittiin teemahaastattelumenetelmä, sillä se soveltuu parhaiten tämän tutkimuksen tarkoitukseen. Johtuen tutkijoiden erilaisista taustoista ja työskentelytavoista sekä haastateltavien erilaisuudesta teemojen painotus ja spontaanien kysymysten määrä vaihteli haastattelukohtaisesti. Tulkkeja haastatellut KJ ei pitäytynyt haastattelurungossa niin tarkasti kuin tulkkaukspalveluiden käyttäjiä haastatellut DM. Tämä johtuu siitä, että tutkijoilla on erilainen lähestymistapa sekä tutkimuksen tekoon, että ihmisten kanssa kommunikointiin haastattelutilanteen aikana.

Alun perin on lähdetty siitä, että analyysimenetelmä ja analyysin kohde löytyvät haastatteluaineiston perusteella. Aluksi tutkimuksessa oli tarkoitus keskittyä puhelintulkkauksen haittoihin ja etuihin, missä DM pidättäytyikin haastattelujensa aikana, mutta KJ ei. Erot puolistrukturoitujen haastatteluiden tuloksissa ovat ymmärrettävät, sillä viidestä teemasta koostuva teemarunko antaa tilaa muillekin kysymyksille. KJ huomasi haastattelujen aikana, että sanat haitta ja etu ovat kovin yksinkertaisia, eikä niitä käyttämällä välttämättä saa paljon irti haastateltavasta. Tämä johti siihen, että piti kysellä vähän tarkemmin erilaisia asioita, ei pelkästään haittoja ja etuja. Kuitenkin kun tulkilta kysytään tulkkauksesta, tulkki puhuu omasta ammatistaan, siitä, mitä hän tekee päätoimisesti. Kun tulkkauksesta puhutaan tulkkaukspalvelun käyttäjän kanssa, silloin

puhutaan tulkkauksesta apupalveluna. Tulkkauspalvelujen käyttäjien päätoiminen työ voi koostua mm. paperityöstä ja asiakkaiden kanssa asioinnit sekä muista moninaisista työtehtävistä. Vaikka yksi haastateltavista (SPR:n hoitaja) käyttikin tulkkausta työssään jatkuvasti, silti tulkkaus on hänelle palvelu, joka auttaa häntä tekemään työtään eli hoitaa asioita potilaiden kanssa. Tulkeille puhelintulkkaus on taas osa työtä. Tätä asiaa ei tullut pohdittua ennen haastattelujen tekoa tai jos se tulikin jommallekummalle tutkijalle mieleen, tätä ei verbalisoitu.

3.4 Tutkijan osallisuus

Objektivistisen ohjeen mukaan haastattelussa pitää pysyttäytyä mahdollisimman etäisenä haastateltavasta, eli esimerkiksi olla kertomatta itsestään, ja yrittää pitää kaikki haastattelut samanlaisina. Tutkimuskohdetta tulisi katsella ikään kuin ulkoa päin (Eskola & Suoranta 2008, 17). Tosin me emme tutki itse tulkkauspalveluiden käyttäjiä ja tulkkeja, vaan heidän käsityksiään. DM on työskennellyt puhelintulkkina jonkin verran ja se tuli jossain määrin esille myös hänen tekemissään haastatteluissa. On mielenkiintoista nähdä, millaisia subjektiivisia näkemyksiä kullakin kirjoittajalla on puhelintulkkauksesta. Toisella on kokemusta ja siten mielipiteitä puhelintulkkauksesta laajemminkin, toisella taas on vain tulkin koulutus takanaan, ja yhtä kertaa lukuun ottamatta ei kokemusta puhelintulkkauksesta.

Tutkijan kuuluu olla objektiivinen eli olla tuomatta aineiston tulkintaan mm. omia uskomuksia, asenteita ja luuloja. Tämän vuoksi tutkimuksessa on hyvä käsitellä aineistoa monipuolisesti, kenties eri näkökulmistakin, jotka eivät ole tutkijalle mieleisiä. Tämä osoittaisi sen, että tutkija on tietoinen ainakin erilaisten näkemysten olemassaolosta ja omasta subjektiivisuudestaan. Toisin kuin arkisessa kanssakäymisessä, haastattelututkimuksen aikana pitää olla tarkkana omasta ja haastateltavan käytöksestä, sekä olla enemmän tietoinen siitä, mitä sanoo ja tekee, sillä nämä kaikki asiat vaikuttavat lopputulokseen. (Eskola & Suoranta, 2008, 17-18.)

Tutkija on osallinen haastattelussa, sillä haastateltavan ja haastattelijan välillä on jonkinlainen dynamiikka. Haastatteluun osallistuvien osapuolten erilaiset statukset, ikä, sosioekonominen asema ja sukupuoli voivat vaikuttaa haastattelun lopputulokseen. Pertti Alasuutarin mukaan (2011, 114) ihanteellinen tilanne saavutetaan silloin, kun haastattelun osapuolet suhtautuvat toisiinsa tasavertaisina, eikä tilanteessa vallitse toisen dominoiva valtasuhde. Tietenkin myös haastattelupaikka vaikuttaa haastattelun ilmapiiriin ja osapuolten väliseen kommunikaatioon ja valtasuhteeseen. Tämä taas vaikuttaa siihen,

kuinka hyvin haastattelija suoriutuu tehtävästään ja kuinka paljon haastateltava pystyy rentoutumaan ja luottamaan haastattelijaan. Tässä tutkimuksessa halutaan saada selville haastateltavien ajatuksia ja mielipiteitä puhelintulkkauksesta eli heidän työhönsä kuuluvasta aiheesta, joten on kohtuullista olettaa, että haastattelun pitäminen haastateltavien työpaikalla olisi kannattavaa, sillä haastateltavat ovat juuri silloin työrooleissaan. Voisi olettaa, että ihmisen oleminen eri roolissa vaikuttaa hänen ulosantiinsa.

3.5 Eettiset periaatteet ja tutkimusluvut

Eettisiä periaatteita noudattaessa tulee ottaa huomioon tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen, tutkittavan vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyyden suojan kunnioittaminen. (Eettiset periaatteet, UTA, 2015.)

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Haastateltavat on informoitava riittävästi tutkimuksen luonteesta. Tiedonhankintatavan luonne vaikuttaa siihen, kuinka yksityiskohtaisesti tutkittavalle on annettava tietoa. Kun kyseessä on haastattelu, haastateltavalle on kerrottava tutkimuksen aihe, mitä tutkimukseen osallistuminen tarkoittaa ja kuinka kauan haastattelun tekemiseen menee aikaa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan eettisten ohjeiden mukaan haastateltavan kuuluu saada tietää myös seuraavat asiat: tutkijan yhteystiedot, aineistonkeruun konkreettinen toteutustapa, kerättävän aineiston käyttötarkoitus, säilytys ja jatkokäyttö sekä osallistumisen vapaaehtoisuus. (Tutkittavien itsemääräämisoikeus, UTA, 2013.)

Haastateltava voi antaa suostumuksen haastatteluun suullisesti tai kirjallisesti. Tässä tapauksessa haastateltaville on toimitettu haastattelusopimus. Tulkit ja tulkkauspalveluiden käyttäjät saivat erilaiset haastattelusopimukset. Suurin ero sopimusten välillä on se, että tulkeilta pyydettiin lupaa haastattelun jatkokäyttöön mahdollisissa tulevilla tutkimuksissa. (Tutkittavien itsemääräämisoikeus, UTA 2013.)

Tulkkien sopimuksessa on mainittu tutkittavan oikeus tarkistaa, mitä sitaatteja hänen on sanottu käyttäneen. Kuitenkin tutkimuksessa on tarkoitus esittää ammattilaisten eikä yksityishenkilöiden käsityksiä ja ajatuksia, joten analyysissä ei pitäisi tulla ilmi henkilökohtaisia piirteitä. Toisaalta joidenkin kielten piirit ovat pienet ja jos puhutaan kielen X tulkista paikkakunnalta Y, niin ammatti- tai kieliyhteisö voi tunnistaa kyseisen henkilön, vaikka hänen nimeään ei mainittaisikaan. Etiikan sääntöjen mukaan haastatteluja voidaan käyttää tutkimuksessa hyväksi, vaikka haastateltava keskeyttäisikin tutkimukseen osallistumisensa. (Tutkittavien itsemääräämisoikeus, UTA 2013.)

Tutkimuksen teossa on tärkeää välttää tutkittavien vahingoittamista. Mahdolliset haitat voivat liittyä aineiston keruuvaiheeseen, aineiston säilyttämiseen ja tutkimusjulkaisuista aiheutuviin seurauksiin. Haastateltavia täytyy kohdella arvostavasti sekä kirjoittaa heistä kunnioittavasti. Haastatteluissa tutkittaviin pitää suhtautua kohteliaasti ja heidän ihmisarvoaan kunnioittaen. Näillä keinoilla voidaan välttää henkisiä haittoja. Tutkittavat voivat vaikuttaa käsiteltävien aiheiden arkaluonteisuuden ja yksityisyyden rajoihin. Tätä varten heille on annettava riittävästi informaatiota käsiteltävistä aiheista. Käsiteltävät aiheet voivat herättää eri ihmisissä erilaisia reaktioita, ja tutkittavat voivatkin välttää epämukaviksi koettuja aiheita. (Vahingoittamisen välttäminen 2013.)

Tutkijan täytyy pitää huolta siitä, että tutkittavilla on oikeus vapaaehtoisuuteen myös tutkimukseen sisältyvässä vuorovaikutustilanteessa, kuten haastattelussa. Haastateltavan näkyvä haluttomuus jatkaa haastattelua on riittävä peruste haastattelun keskeyttämiseen. Näin voidaan menetellä, vaikka haastateltava ei ilmaisisekaan asiaa suoraan. (Vahingoittamisen välttäminen 2013.)

Tutkittava voi myös kokea taloudellisia ja sosiaalisia haittoja, jos tutkimuksessa ei noudateta yksityisyyttä ja tietosuojaa koskevia eettisiä periaatteita. Luottamuksellisten tietojen käsittely ja säilyttäminen vaativat suunnitelmallista huolellisuutta, lisäksi on noudatettava vaitiolovelvollisuutta. Vahinkoa voidaan aiheuttaa julkaisemalla tutkittavaa leimaavia tuloksia, jotka eivät perustu syvälliseen ja tieteellisesti pätevään analyysiin. Tutkimustulosten esittäminen arvostelevaan, asenteelliseen ja epäkunnioittavaan sävyyn voivat myös vahingoittaa tutkittavaa. Kaiken kaikkiaan tutkijan tulee välttää edellä mainittujen vahinkojen ja haittojen aiheuttamista tutkimuskohteelle. (Vahingoittamisen välttäminen 2013.)

Toisinaan tutkimuksen toteuttaminen vaatii lausuntoa eettiseltä toimikunnalta. Lausunto vaaditaan silloin, kun tutkimuksessa puututaan tutkittavan fyysisen koskemattomuuteen tai tutkittaville esitetään ärsykeitä, joiden mahdollisten haittojen arviointiin tarvitaan asiantuntijoiden lausuntoa. Tämän tutkimuksen toteuttaminen ei vaatinut eettisen toimikunnan lausuntoa. (Vahingoittamisen välttäminen 2013.)

Yksityisyyden suoja on tärkeä eettinen periaate ja on myöskin taattu perustuslailla. Tietosuoja on tärkeä tutkimusaineiston keruun, käsittelyn ja tulosten julkaisemisen kannalta. Tutkimuksessa pitää sovittaa yhteen luottamuksellisuus ja tieteen avoimuuden periaate. Henkilötietolaissa (523/1999) säädetään tunnisteellisten aineistojen käsittelystä. Tutkimusaineiston tunnisteet voidaan jakaa suoriin eli yksilöiviin ja epäsuoriin tunnistetietoihin. "Suoria tunnistetietoja ovat nimi, osoite, henkilötunnus, syntymäaika,

ihmisen ääni ja kuva. Epäsuoria tunnisteita ovat esimerkiksi kotipaikkakunta ja asuinalue, koulutus, työpaikka ja perheen koostumus." Tässä tutkimuksessa säilyvät haastateltujen epäsuorat tunnistetiedot, kuten toimikuva ja työkielet. (Yksityisyys ja tietosuoja 2013.) Tätä tutkimusta varten hankittu haastatteluaineisto tullaan osittain säilyttämään joidenkin tulkkien suostumuksella. Haastattelut säilytetään ilman suoria tunnisteita, kuten on haastateltavien kanssa sovittu, eli haastattelut anonymisoidaan.

Osa haastatteluista pystyttiin toteuttamaan kokonaan ilman tutkimuslupaa, osaa varten riitti, että organisaation johto, jossa haastateltava työskentelee, hyväksyy haastattelun, kun taas joitakin haastatteluja varten täytyi anoa erikseen lupaa esimerkiksi Tampereen kaupungilta. Tähän vaikutti se, missä organisaatiossa haastateltava työskentelee ja minkälaiset tutkimuslupakäytännöt siellä on.

Pirkanmaan tulkikeskuksessa työskentelevien tulkkien ja sosiaaliohjaajan haastattelua varten täytyi anoa tutkimuslupaa Tampereen kaupungilta. Poliisin ja TE-toimiston virkailijan haastatteluja varten ei tarvinnut anoa erillistä tutkimuslupaa vaan riitti, että heidän johtonsa hyväksyy haastattelun. SPR:n sairaanhoitajan haastattelua varten ei tarvittu tutkimuslupaa ollenkaan. Acutassa työskentelevän hoitajan haastattelua varten täytyi anoa lupaa hallintoylihoitajalta ja saada kirjallinen suostumus haastateltavalta itseltään.

3.6 Kvalitatiivisen aineiston analyysitavat

Analyysin on tarkoituksena selkeyttää aineisto ja siten tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Hajanaisesta kokonaisuudesta pyritään muodostamaan yhtenäinen ja mielekäs kokonaisuus. Lisäksi analyysi on se, jonka avulla aineistosta saadaan esiin tutkimustuloksia, pelkkää aineistoa ei voida nimetä tutkimustulokseksi. Tutkimusta varten kerätty aineisto on haastatteluiden muodossa. Haastattelua voi koodata: analysointi ilman teoreettista etukäteisolettamusta tai sitten aineistoa tarkastetaan jostakin näkökulmasta. (Eskola & Suoranta 2008, 151–152). Kvalitatiivista aineistoa voi analysoida monella tavalla. Tässä tutkimuksessa päädyttiin yhteisten teemojen etsintään ja vertailuun. Haastattelumenetelmäksi valittiin teemahaastattelu, ja tarkoituksena oli tehdä aineistolähtöistä analyysia.

Teemoittelu on yksi laadullisen analyysin perusmenetelmistä, jossa tutkimusaineistosta eli tässä tapauksessa haastatteluista pyritään hahmottamaan keskeisiä aihepiirejä eli teemoja (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Litteroinnin jälkeen KJ luki tulkkien haastattelut läpi ja aluksi löysi yhteisiä teemoja yhden haastattelun sisällä. Tämän jälkeen muiden haastattelujen teemoittelu oli helpompaa. KJ ei ollut ohjannut haastateltaviensa

kertomuksia tiukasti, joten lopuksi löytyi teemoja, joita ei ollut kirjattu teemahaastattelurunkoon. KJ tarkasteli edellä kuvatulla tavalla aluksi omaa haastatteluaineistoaan ja tämän jälkeen vielä DM:n tekemiä tulkkaukspalveluiden käyttäjien haastatteluja.

Myös DM tarkasteli sekä omaa, että KJ:n keräämää haastatteluaineistoa. DM käytti värikoodeja analysoidessaan haastatteluaineistoa. Haastatteluiden nauhoittamisen jälkeen DM litteroi tulkkaukspalveluiden käyttäjien haastattelut. Litteroinnin jälkeen DM luki haastattelut läpi ja merkkasi litteroituihin haastatteluihin keskeisimmät teemat eri väreillä. Värikoodein merkkaaminen helpotti haastatteluiden vertaamista toisiinsa ja mahdollisti samankaltaisuuksien löytämisen eri haastatteluiden välillä. Värikoodien avulla haastatteluista pystyi löytämään keskeisimmät teemat, joita haastateltavat painottivat haastatteluissa. Teemat valikoituivat haastattelurungon ja haastateltavien painottamien asioiden perusteella. Värikoodeja oli yhteensä viisi kappaletta ja jokainen teema merkattiin omalla värillään. Teemoja olivat aluksi haastateltavien taustat, puhelintulkkauksen hyvät, huonot ja neutraalit ominaisuudet sekä viidentenä teemana ihanteellinen puhelintulkkaus ja hyvä puhelintulkki. Kun kukin teema oli merkitty omalla värikoodillaan, pystyttiin tarkastelemaan, mitkä asiat nousivat kussakin teemassa päällimmäisiksi, minkä ansiosta pystyttiin jakamaan teemoissa eniten esiin nousseet asiat omiksi alateemoiksi. Tällä tavalla valikoituivat tutkielmassa käsiteltävät teemat, joiden piti olla mahdollisimman samankaltaisia, jotta haastatteluja voitaisiin vertailla keskenään.

4. AINEISTO

4.1 Aineiston kuvaus ja litterointi

Tätä tutkimusta varten KJ haastatteli tulkkeja ja DM tulkkaukspalveluiden käyttäjiä. Tulkeiksi valikoitui viisi henkilöä, joista neljää haastateltiin paikan päällä ja yhtä puhelimitse. Tampereella, jossa tutkimusta tekevät tutkijat sijaitsevat, on Pirkanmaan tulkkikeskus, joten tuntui luonnolliselta lähteä hakemaan tulkkeja nimenomaan tulkkikeskuksesta. Lopuksi kolme haastateltavaa saatiin muutaman tulkkikeskusten kautta. Tulkkeja myös haettiin lähettämällä sähköpostia 10:lle eri Googlen kautta löydetylle tulkkaustryykselle, joista neljä vastasi ja yhdestä löytyi haastateltava. Haastattelumenetelmää käytettiin myös tiedonhakuun puhelintulkkauksen tilasta Suomessa. Tätä varten haastateltiin kolmea henkilöä, jotka ovat tulkkaustryyksissä johto- ja organisaatiotehtävissä.

Haastattelujen pituus vaihteli 30 minuutista 75 minuuttiin. Haastattelut litteroitiin siten, että puhetta voi ymmärtää myös kirjoitetussa muodossa. Litterointi voi olla erilaista riippuen siitä, millaista informaatiota analyysiin tarvitaan. Litteroinnin sopiva tarkkuus määritellään tutkimusongelman ja metodisen lähestymistavan perusteella. Jos tutkittavana on haastatteluvuorovaikutus, haastattelun osallistujien väliset suhteet tai keskinäinen asemoituminen, puhe on järkevää litteroida mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Tällaisissa tapauksissa tutkijaa kiinnostaa miten jokin sanotaan, milloin se sanotaan ja miten se on sanottu suhteessa edeltävään puheeseen. Tällöin on olennaista litteroida puheenvuorojen välisten taukojen pituudet, puhujien mahdolliset itsekorjaukset sekä kuvata puhumisen tapaa ja sävyä. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 424.)

Kun kiinnostus kohdistuu haastattelun asiasisältöön, ei tarvita kovin yksityiskohtaista litterointia. Kuitenkin on litteroitava sekä haastattelijan että haastateltavan puheenvuorot, jotta tutkija voisi päätellä, millä tavoin haastattelijan kysymyksen muotoilutapa on vaikuttanut haastateltavan vastaukseen. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 425.)

Litteraatio on puhe, joka on muutettu tekstiksi ja on jo kertaalleen tulkittu versio analysoitavasta tilanteesta. Ensisijaisena aineistona voidaan pitää aina nauhoitetta, sillä kaikkea ei välttämättä kirjata litteraatioon. Kuten tavallisessakin keskustelussa tutkijan tai litteroijan rajallinen huomiokyky ohjaa aineistosta tehtyä ensitulkintaa. Isojen kokonaisuuksien hahmottaminen on hankalaa pelkästään kuullusta puheesta, joten haastattelujen litterointi on välttämätöntä. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 427.)

Litterointitapoja voi olla esimerkiksi seuraavanlaisia: referoiva litterointi, peruslitterointi, sanatarkka litterointi ja keskusteluanalyttinen litterointi. Tarkin mahdollinen litterointitapa on keskusteluanalyttinen litterointi. Tuolloin litteroinnin tavoitteena on koko puhetilanteen mahdollisimman tarkka esittäminen tekstimuodossa. Litteraatioon sisällytetään kaikki sanat, taukojen pituudet, äänenpainot sekä esimerkiksi myös eleet ja ilmeet. Puhekieli säilytetään sellaisena kuin se oli tuotettu. (Aineistohallinnan käsikirja 2016.)

Sanatarkka litterointi on myös erittäin perusteellisesti toteutettu litterointi, jonka käyttötavoitteena voi olla esimerkiksi sekä asiasisällön että ilmaisan ja keskustelijoiden välisen vuorovaikutuksen analyysi. Puhekieli litteroidaan sanatarkasti ja litteroinnissa käytetään yleisimpiä litteraatiomerkkejä. Täytesanat, kuten niinku ja tota, sekä toistot ja keskeenyjäävät tavut sisällytetään litteraatioon. Litteraatioon kirjataan myös tunteiden ilmaukset, erilaiset painotukset ja esimerkiksi taukojen pituudet. (Aineistohallinnan käsikirja 2016.)

Peruslitterointiin voidaan päätyä silloin, kun halutaan pääasiallisesti analysoida haastattelun asiasisältöä. Puhe kirjataan edelleen sanatarkasti, mutta jätetään pois täytesanat, toistot, keskenjäävät tavut ja yksittäiset äännähdykset. Litteraation käyttötarkoituksen vuoksi analyysin kohteen ulkopuolelle jäävä sisältö voidaan jättää litteroimatta. Kuitenkin merkitykselliset tunneilmaisut voidaan litteroita, esimerkiksi nauru, liikuttuminen tms. (Aineistohallinnan käsikirja 2016.)

Edellä mainituista litterointitavoista pinnallisimmalla tasolla liikkuva on referoiva litterointi, jonka tuloksen käyttötarkoituksena on esimerkiksi esittää haastattelu lehtiartikkelissa. Tässä litteraatiossa haastattelut puretaan vain suurpiirteisesti muistiinpanoiksi, vain tutkijan mielestä tärkeimmät lainaukset litteroidaan sellaisenaan. (Aineistohallinnan käsikirja 2016.) Tässä tutkimuksessa käytettyä litterointitapa on edellä mainituista litterointitavoista lähimpänä peruslitterointitapaa, sillä tutkimuksen näkökulmasta tärkeintä on haastateltavien kertomusten asiasisältö. Litteraatiossa on säilytetty haastateltavien käyttämä kieliasu.

4.2 Tulkit

Ozolins'n (2011) mukaan harvassa tutkimuksessa puhelintulkkauksesta kerrotaan olennaista tietoa puhelintulkkien koulutustaustasta tai pätevyydestä. Ozolins väittää, että tutkimuksissa esiin tuodut mahdolliset puhelintulkkauksessa esiintyvät ongelmat saattavat selittyä tulkkien koulutustaustalla tai pätevyydellä tai sillä, kuinka paljon kokemusta tulkeilla on puhelintulkkauksesta. (Ozolins 2011, 43.) Molemmista tulisi siis mainita tutkimuksessa.

Tulkeista käytetään tässä työssä lyhennettä T, johon lisätään haastattelun järjestysnumero, eli esimerkiksi T1 tarkoittaa ensimmäisen haastattelun tulkkia.

4.2.1 Tulkki 1

Tulkilla 1 on suorittanut maisterin tason tulkkitutkinnon sekä tulkkaustrytyksen jatkokursseja. Tulkki 1:n työkielenä on englanti. Tällä hetkellä T1 tekee tulkkauksia freelancerina tulkkikeskukselle. T1:lla on enemmän kokemusta läsnäolotulkkauksesta kuin puhelintulkkauksesta, josta T1:lle ei ole vielä kehittynyt rutiinia. T1 käyttää laitteistona matkapuhelinta sekä kuulokkeita mikrofonilla. T1 käyttää toisinaan tietokonetta apuvälineenä tulkkauksessa.

Ensimmäinen haastattelu kesti 34 minuuttia. Haastattelussa pysyttäydettiin enimmäkseen haastattelurungon esittämissä teemoissa.

4.2.2 Tulkki 2

Tulkki 2 on työskennellyt tulkkina tulkkikeskukselle virallisesti 10 vuotta ja ennen sitä ollut noin puolitoista vuotta määräajalla. T2:lla on paljon kokemusta puhelintulkkauksesta sekä läsnäolotulkkauksesta. Haastattelun tekohetkellä T2 teki puhelintulkkauksia muutaman kerran viikossa. T2 on suorittanut joitakin tulkkikeskuksen tarjoamia koulutuksia, mutta ei ole käynyt varsinaisesti mitään tulkkauškoulutusta. T2:n työkielenä on somali. Suomessa T2 on asunut noin 25 vuotta. Tulkkikeskuksessa käytetään puhelintulkkauhuoneen pöytäpuhelinta kuulokkeilla ja mikrofonilla sekä toisinaan T2 käyttää työmatkapuhelinta, mutta ilman kuulokkeita ja mikrofonia. T2 ei käytä puhelintulkkauksen aikana tietokonetta muistiinpanojen tekemiseen tai tiedonhankintaan.

Toinen haastattelu kesti 49 minuuttia. Tässä haastattelussa toisinaan palattiin samoihin aiheisiin.

4.2.3 Tulkki 3

Tulkki 3:n työkieliä ovat soranikurdi ja arabia. Suomen kieltä T3 on Suomeen tultuaan opiskellut suomen kieltä kolmen vuoden verran, minkä jälkeen pääsi jopa suomalaiseen yliopistoon. Tulkkauškoulutusta T3 on saanut opetushallituksen ja Lingua Nordican kursseilla sekä asioimistulkkikeskuksen koulutuksessa. Kuitenkin parasta koulutusta T3 sanoi saaneensa työssään kriisikeskuksessa, jossa hänen monen vuoden opettajansa oli opettanut hänelle paljon tulkkauksesta. T3 on tehnyt tulkkauksia 80-luvun lopusta lähtien, jo ennen koulutuksiaan. Pitkän ajan T3 työskenteli freelancetulkkinä tulkkikeskukselle ja

erilaisille laitoksille, kuten ulkomaalaispoliisilla, sosiaalitoimistolla ja maahanmuuttovirastossa, tällä hetkellä hänellä on oma tulkkaustryitys.

Haastattelu kesti 64 minuuttia. Haastattelussa tuli esille paljon asiaa, joka ei liittynyt teemahaastattelussa esitettyihin teemoihin. T3 kertoi omaehtoisesti asioita mm. Lähi-Idän konflikteista sekä maahantulija-asiakkaista.

4.2.4 Tulkki 4

T4:n työkielinä ovat persia, arabia ja kurdin badini- ja soranimurre. Suomen kieltä T4 on opiskellut vuoden tultuaan Suomeen. Tulkkina T4 on toiminut vuodesta 1993 eri alueiden tulkkikeskuksissa. Tulkkauuskoulutuksen T4 sai TAKK:sta, tämä tutkinto kesti vuoden. Lisäksi T4 on käynyt Lingua Nordican koulutuksissa. Tulkki 4 kertoo oppineensa paljon tulkkauksesta ja kielistä työn kautta.

Tulkki 4 on tehnyt paljon puhelintulkkausta. Hänen mukaansa viime aikoina puhelintulkkauksen määrä on kasvanut niin, että välillä sitä tulee tehtyä jopa monta tuntia päivässä. Tulkki 4:n uran alkuvaiheessa 1990-luvun alussa puhelintulkkausta ei tehty lainkaan tulkkikeskuksessa, jossa T4 työskentelee.

Haastattelu tehtiin kasvotusten ja se kesti 78 minuuttia. Haastateltava kertoi asioita myös läsnäolotulkkauksesta.

4.2.5 Tulkki 5

Tulkki 5 on asunut Suomessa varhaisesta lapsuudesta saakka ja on oppinut suomen kieltä vuosien varrella. T5: työkielenä on kurdin soranimurre.

Tulkilla 5 ei ole tulkkauuskoulutusta, mutta hän aikoo hakeutua ammattikorkeakoulututkintoon. Tulkki 5 on oppinut tulkkauamisesta ja tulkkauamista työssään lähes kymmenen vuoden aikana. Tulkki 5 on työskennellyt tulkkaustryityksessä uransa alkuvaiheessa ja sen jälkeen tulkkikeskuksessa. Hyvin heikon näkönsä vuoksi T5 tekee enimmäkseen puhelintulkkausta ja läsnäolotulkkauksesta hänellä on vain jonkin verran kokemusta.

Haastattelu tehtiin puhelimitse logistisista syistä. Haastattelu kesti 70 minuuttia.

4.3 Tulkkaukspalveluiden käyttäjät

Tulkkaukspalveluiden käyttäjällä tarkoitetaan tässä tutkimuksessa henkilöä, joka kohtaa työssään ulkomaalaistaustaisia asiakkaita, jotka eivät osaa suomea, ja joutuu heidän kanssa asioimiseksi käyttämään joko läsnäolo- tai etätulkkausta. Tutkimusta varten on

haastateltu viittä eri tulkkauspalveluiden käyttäjää. Neljä haastattelua on tehty kasvotusten ja yksi puhelimitse. Kaikki haastatellut toimivat eri aloilla ja jokaisella heistä on erilainen kokemus tulkkien kanssa työskentelystä. Tulkkauspalveluiden käyttäjät ovat kertoneet haastatteluissa nimenomaan omista henkilökohtaisista kokemuksistaan, eikä tutkimuksessa ole näin ollen tarkoitus yleistää heidän kokemuksiaan ja mielipiteitään edustamaan kaikkia samalla alalla toimivia tulkkauspalveluiden käyttäjiä. Haastateltavat on valittu tarkoituksella mahdollisimman monelta eri alalta, jotta aineistosta tulisi mahdollisimman monipuolinen ja eri alojen mahdolliset erityispiirteet tulisivat haastatteluissa esille. Kaikki haastatellut puhelintulkkauspalveluiden käyttäjät ovat Pirkanmaan alueelta ja heillä on usean vuoden kokemus tulkkien kanssa työskentelystä.

4.3.1 Tulkkauspalveluiden käyttäjä 1

Ensimmäinen tulkkauspalveluiden käyttäjien haastattelu suoritettiin tammikuussa 2016 ja ensimmäinen haastateltava on Sisä-Suomen poliisilaitoksella työskentelevä poliisi, jolla on omakohtaista kokemusta tulkkauspalveluiden käytöstä yhteensä yli viidentoista vuoden ajalta. Ensimmäisellä haastateltavalla on kaikista haastatelluista tulkkauspalveluiden käyttäjistä eniten kokemusta sekä läsnäolo- että puhelintulkkauksen käytöstä. Jatkossa ensimmäisestä haastateltavasta käytetään tässä tutkielmassa nimitystä poliisi.

Haastateltu poliisi on käyttänyt työssään tulkkeja erittäin paljon ja hänellä on haastatelluista tulkkauspalveluiden käyttäjistä kaikkein pisin kokemus tulkkien kanssa työskentelystä. Poliisi ei ole itse saanut tulkinkäyttökoulutusta, koska tulkkien käyttö ei ollut Suomessa kovin yleistä silloin kun hän aloitteli uraansa, eikä poliisissa silloin edes ollut tulkin käyttöön liittyvää koulutusta. Sen sijaan haastateltu poliisi on ollut kouluttamassa tulkin käyttöä erityisesti oman poliisilaitoksensa henkilökunnalle. Poliisin mukaan tulkinkäyttökoulutusta on ruvettu antamaan poliiseille vasta viime vuosina.

Haastateltu poliisi on käyttänyt puhelintulkkauksissa joko pöytäpuhelinta tai sitten nykyisin hänellä on ollut yleensä käytössään älypuhelin, josta hän on kytkenyt päälle kaiuttimen. Lisäksi poliisi kertoi, että vähän aikaa sitten heille hankittiin matkapuhelimen avuksi myös Bluetooth-kaiuttimet, joiden avulla kuuluvuutta on saatu paremmaksi. Poliisi ei ole käyttänyt videotulkkausta. Videotulkkaukseen on mahdollisuus, mutta mieluummin tulkki tilataan paikan päälle.

Poliisi pyrkii pitämään puhelintulkkaukset mahdollisimman lyhyinä, maksimissaan tunnin pituisina. Puhelintulkkaustilanteessa poliisi ja vieraskielinen asiakas ovat samassa paikassa, josta he soittavat jossain toisessa paikassa olevalle tulkille. Tilanteita, joissa

poliisi, asiakas ja tulkki olisivat kaikki eri paikoissa ja puheluun yhdistetään kolme eri linjaa ei juurikaan ole, sillä poliisin työssä asiakkaan täytyy olla tulkkaushetkellä aina poliisin kanssa, jotta asiakkaan henkilöllisyydestä voidaan olla varmoja.

4.3.2 Tulkkauspalveluiden käyttäjä 2

Toisen puhelintulkkauspalveluiden käyttäjän haastattelu suoritettiin helmikuussa 2016 ja toinen haastateltava on Pirkanmaan Työ- ja elinkeinotoimistossa työskentelevä virkailija, jolla on omakohtaista kokemusta tulkkauspalveluiden käytöstä yhteensä yli kymmenen vuoden ajalta. Toisella haastateltavalla on enemmän kokemusta läsnäolo- kuin puhelintulkkauksen käytöstä, mutta hän kertoi käyttävänsä työssään myös puhelintulkkausta viikoittain. Osa kokemuksesta on hankittu TE-toimistossa työskentelyn aikana ja osa muun maahanmuuttajien parissa työskentelyn aikana. Jatkossa toisesta haastateltavasta käytetään tässä tutkielmassa nimitystä TE-toimiston virkailija.

TE-toimiston virkailija on saanut työt aloittaessaan kollegaltaan laajan perehdytyksen tulkin käyttöön ja tilaamiseen liittyvistä asioista. Lisäksi TE-toimistossa on joko näytetty video tai sitten paikan päällä on käynyt kouluttaja kertomassa tulkinkäyttöön liittyvistä asioista. Pirkanmaan TE-toimistosta löytyy aiheeseen liittyen myös kirjalliset ohjeet.

TE-toimiston virkailija on käyttänyt puhelintulkkauksissa vuosia sitten pöytäpuhelinta, mutta nykyisin hänellä on ollut käytössään matkapuhelin, josta hän on kytkenyt päälle kaiuttimen. TE-toimiston virkailijan mukaan vanhoissa pöytäpuhelimissa oli huomattavasti parempi kuuluvuus kuin nykyisessä matkapuhelimessa, jota hän käyttää puhelintulkkauksissa. TE-toimiston virkailija ei ole käyttänyt videotulkkausta. Videotulkkausta on hänen mukaansa kokeiltu joskus ja siihen on olemassa mahdollisuus, mutta videotulkkaus ei ole ainakaan tällä hetkellä aktiivisessa käytössä Pirkanmaan TE-toimistossa.

Puhelintulkkaustilanteessa TE-toimiston virkailija ja vieraskielinen asiakas ovat samassa paikassa, josta he soittavat jossain toisessa paikassa olevalle tulkille. Tilanteita, joissa TE-toimiston virkailija, asiakas ja tulkki olisivat kaikki eri paikoissa ja puheluun yhdistetään kolme eri linjaa ei juurikaan ole. TE-toimiston virkailijan mukaan tällainen menettely voisi olla hänen mielestään ihan kätevä varsinkin silloin kun vieraskielinen asiakas asuu jossain kauempana. TE-toimiston virkailija ei kuitenkaan muista saaneensa ohjeistusta, että puhelintulkkaustilanteessa kannattaisi toimia tällä tavalla.

4.3.3 Tulkkauspalveluiden käyttäjä 3

Kolmannen puhelintulkkauspalveluiden käyttäjän haastattelu suoritettiin helmikuussa 2016 ja kolmas haastateltava on Suomen Punaisen ristin vastaanottokeskuksessa työskentelevä sairaanhoitaja, jolla on omakohtaista kokemusta tulkkauspalveluiden käytöstä yhteensä yli kahden ja puolen vuoden ajalta. Tämä haastattelu on ainut puhelimen välityksellä tehty haastattelu ja se suoritettiin puhelimesta haastateltavan syrjässä sijaitsevan toimipisteen takia. Kolmannella haastateltavalla on reilusti enemmän kokemusta puhelin- kuin läsnäolotulkkauksen käytöstä ja hän kertoi käyttävänsä läsnäolotulkkausta äärimmäisen harvoin. Jatkossa toisesta haastateltavasta käytetään tässä tutkielmassa nimitystä SPR:n sairaanhoitaja.

SPR:n sairaanhoitaja on käyttänyt puhelintulkkauksissa matkapuhelinta, josta hän on kytkenyt päälle kaiuttimen. Lisäksi hänellä on tarvittaessa käytössään myös bluetooth kaiuttimet, joita käytetään, kun paikalla on isompi ryhmä. SPR:n sairaanhoitaja ei maininnut, että hänellä olisi käytössään videotulkkaus. Puhelintulkkauksilanteessa SPR:n sairaanhoitaja ja vieraskielinen asiakas ovat samassa paikassa, josta he soittavat jossain toisessa paikassa olevalle tulkille.

4.3.4 Tulkkauspalveluiden käyttäjä 4

Neljännän puhelintulkkauspalveluiden käyttäjän haastattelu suoritettiin huhtikuussa 2016 ja neljäs haastateltava on Pirkanmaan kotouttavan sosiaalityön palveluissa työskentelevä sosiaaliohjaaja, jolla on omakohtaista kokemusta tulkkauspalveluiden käytöstä nykyisessä työssään yli yhdentoista vuoden ajalta sekä lisäksi myös paljon aiempaa kokemusta tulkkien käytöstä muun muassa vapaa-ajan humanitaarisen avustustyön yhteydestä. Neljännellä haastateltavalla on enemmän kokemusta läsnäolo- kuin puhelintulkkauksen käytöstä, mutta hän kertoi käyttävänsä työssään myös puhelintulkkauksia kuukausittain. Jatkossa neljännestä haastateltavasta käytetään tässä tutkielmassa nimitystä sosiaaliohjaaja.

Sosiaaliohjaaja ei ole saanut varsinaista tulkinkäyttökoulutusta, mutta työt aloittaessaan hän kävi keskustelun tulkkikeskuksen johtajan kanssa, jossa lähinnä todettiin, että hänen aiempi kokemus tulkkien käytöstä on riittävä. Lisäksi hän tutustui työt aloittaessaan myös kirjalliseen ohjeeseen tulkkien käytöstä. Sosiaaliohjaaja on käyttänyt puhelintulkkauksissa matkapuhelinta, josta hän on kytkenyt päälle kaiuttimen. Poikkeuksena hän mainitsi tilanteet, joissa tulkki on hänen kanssaan toimistolla, jolloin matkapuhelin on pelkästään tulkilla, eikä kaiutinta ole silloin kytketty päälle.

Puhelintulkkauksen yleisin muoto riippuu sosiaaliohjaajan mukaan tilanteesta. Jos kyseessä on kotikäynti, jossa on puhelintulkkaus niin sosiaaliohjaaja ja vieraskielinen asiakas ovat samassa paikassa, josta he soittavat jossain toisessa paikassa olevalle tulkille. Jos taas kyseessä on jonkinlainen ilmoitusasia tai muu vastaava lyhyt tiedustelu, tulkki tulee sosiaaliohjaajan toimistolle, jolloin tulkki ja sosiaaliohjaaja ovat samassa paikassa ja soittavat jossain toisessa paikassa olevalle asiakkaalle. Lisäksi sosiaaliohjaaja kertoi, että heillä on myös tilanteita, joissa sosiaaliohjaaja, tulkki ja vieraskielinen asiakas ovat kaikki samassa paikassa ja soittavat esimerkiksi jollekin viranomaiselle, joka on toisessa paikassa. Kaikista haastatelluista tulkkauspalveluiden käyttäjistä sosiaaliohjaaja oli ainut, joka mainitsi käyttävänsä kahta jälkimmäistä puhelintulkkauksen muotoa. Syynä tähän saattaisi olla muun muassa se, että Pirkanmaan tulkkikeskus sijaitsee samassa rakennuksessa kotouttavan sosiaalipalvelun kanssa.

4.3.5 Tulkkauspalveluiden käyttäjä 5

Viides tulkkauspalveluiden käyttäjien haastattelu suoritettiin toukokuussa 2016 ja viides haastateltava on Pirkanmaan sairaanhoitopiirin Tays Ensiapu Acutassa työskentelevä sairaanhoitaja, jolla on omakohtaista kokemusta tulkkauspalveluiden käytöstä yhteensä yli viiden vuoden ajalta. Viides haastateltava poikkesi muista siten, että hänen työssään tulkin tarve tulee lähes aina yllättäen ja on monessa tapauksessa kiireellinen. Tämän vuoksi läsnäolotulkkauksen käyttö on usein hankalaa hitautensa vuoksi ellei tulkki satu olemaan valmiiksi paikan päällä. Tulkkaustarvetta ei yleensä tiedetä etukäteen eikä monesti ole aikaa odottaa tulkin saapumista paikan päälle. Lisäksi suurimmat asiakasvirrat kohdistuvat virka-ajan ulkopuolelle, jolloin esimerkiksi monet tulkkikeskukset ovat suljettuna. Osa tulkkikeskuksen tulkeista on antanut Acutan käyttöön hätätilanteiden varalle puhelinnumeron, josta heidät voi tavoittaa virka-ajan ulkopuolella, mutta tavoitettavuus ei kuitenkaan ole aina taattua. Näistä syistä Acutassa joudutaan usein pakon edessä turvautumaan esimerkiksi asiakkaan mukana tulevan saattajan tai asiakkaan läheisen joko paikan päällä tai puhelimesta tapahtuvaan tulkkaukseen. Acutan sairaanhoitaja kertoi haastattelussa, että ohjeistuksen mukaan asiakkaan läheistä tai esimerkiksi lasta ei pitäisi käyttää tulkkina, mutta varsinkin hätätapauksissa ei usein ole muuta vaihtoehtoa.

Acutan sairaanhoitaja ei ole saanut varsinaista tulkinkäyttökoulutusta, mutta hänen mukaansa Acutassa on olemassa tulkkausta koskevat kirjalliset ohjeet. Acutan sairaanhoitajan puhelintulkkauksessa käyttämä laitteisto on poikkeava muiden haastateltujen tulkkauspalveluiden käyttäjien laitteistosta. Acutassa on käytössä sairaalan omassa verkossa toimivat DECT-puhelimet, jotka eivät ole varsinaisia matkapuhelimia,

mutta joita pystyy kuitenkin kantamaan mukanaan. DECT-puhelimia käytetään tulkikeskuksen tulkeille soitettaessa. Tapauksissa, joissa asiakas haluaa tulkiksi esimerkiksi oman läheisensä asiakas soittaa tulkina toimivalle henkilölle henkilökohtaisesta matkapuhelimestaan. Molemmissa tapauksissa puhelimesta kytketään päälle kaiutin. Puhelintulkaustilanteessa Acutan sairaanhoitaja ja asiakas ovat samassa paikassa ja soittavat jossain toisessa paikassa olevalle tulkille.

5.TULKKIEN JA PUHELINTULKKAUSPALVELUIDEN KÄYTTÄJIEN KOKEMUKSIA PUHELINTULKKAUKSESTA

Haastatteluaineisto on jaettu teemoittain. Tässä luvussa esitetään erilaisia aiheita, joita tuli esiin molempien tutkijoiden pitämässä haastatteluissa. Analysoitavaksi on valittu nimenomaan sekä tulkkeja että tulkkauspalveluiden käyttäjiä koskevat aiheet, jotta aineisto olisi mahdollisimman vertailukelpoinen. Tällä tavalla on rajattu pois aiheet, jotka koskevat ainoastaan tulkkien tai tulkkauspalveluiden käyttäjien työskentelyä, esimerkiksi tulkkien jaksaminen pitkänä työpäivinä. Aluksi kerrotaan lyhyesti, minkälaisissa tilanteissa haastateltujen tulkkauspalveluiden käyttäjien organisaatioissa ylipäänsä käytetään tulkkausta ja mikä osuus siitä on puhelintulkkausta. Tämän jälkeen esitellään haastatteluissa eniten esille nousseet aiheet, vertaillaan haastateltavien näkemyksiä keskenään ja esitetään esimerkkeinä suoria lainauksia haastatteluista.

5.1 Puhelintulkkauksen käyttö tulkkauspalveluiden käyttäjien organisaatioissa

Haastatellun poliisin mukaan Sisä-Suomen poliisilaitoksella käytetään tulkkauspalveluita päivittäin. Tulkkauspalveluita käyttävät työssään kaikki rikostutkintayksiköt ja poliisin arvion mukaan esimerkiksi pelkästään Tampereen toimipisteessä tulkkeja käytetään keskimääräisenä päivänä 10-20 kertaa. Puhelintulkkausta pyritään käyttämään aina, kun se on järkevää ja mahdollista ja kun tulkin läsnäolo ei ole välttämätöntä, eli esimerkiksi, jos kyseessä on vaikkapa tiedoksianto. Kasvaneen turvapaikanhakijamäärän vuoksi tilanne on kuitenkin muuttunut hiukan ja syksystä 2015 alkaen poliisiasemalla on ollut päivittäin paikalla jopa useita esimerkiksi arabian kielen tulkkeja. Asioissa, joiden hoitoon käytettäisiin normaalisti puhelintulkkausta, on hyödynnetty näitä jonkun muun asian takia paikalle varattuja tulkkeja niin, että muuten puhelimitse hoidettavat tulkkaukset on limitetty näiden tulkkien aikatauluun. Tästä huolimatta poliisin arvion mukaan pelkästään heidän yksikkönsä käyttää puhelintulkkausta keskimäärin muutaman kerran päivässä. Poliisin mukaan valtion hankinnoissa on käytettävä Hansel-puitesopimuksen mukaisia kilpailutuksia ja sen perusteella käytössä on tälle alueelle hyväksytty muutama suuri tulkkauspalveluita tarjoava yritys. Lisäksi Sisä-Suomen poliisilaitoksella on käytössä myös muutamia palkkiosopimustulkkeja, jotka eivät ole yritysten palkkalistoilla olevia henkilöitä.

TE-toimiston virkailijan mukaan Pirkanmaan TE-toimistossa käytetään tulkkauspalveluita päivittäin. Tulkkauspalveluita käyttävät työssään kaikki osastot, mutta eniten

tulkkauspalveluita käytetään kotoutumispalveluissa, varsinkin ihan ensimmäisten asiointikertojen yhteydessä. Nämä asioinnit yleensä liittyvät alkukartoitukseen ja kotoutumissuunnitelman laatimiseen. TE-toimiston virkailija kertoi, että hänellä on päivittäin suunnilleen kolmesta neljään asiakastapaamista, joista yleensä yhdessä tai kahdessa on tulkki. TE-toimiston virkailija kertoi pyrkivänsä käyttämään läsnäolotulkkausta aina, kun mahdollista, mutta siitä huolimatta hän käyttää myös puhelintulkkausta viikoittain. Puhelintulkkausta on käytetty TE-toimiston virkailijan mukaan Pirkanmaan TE-toimistossa koko sen ajan, kun hän on työskennellyt siellä. Tulkkauksen määrä on hänen mukaansa lisääntynyt viime aikoina. Tällä hetkellä varsinkin arabian kielen tulkeista on kysyntää ja sen vuoksi välillä voi olla hankaluuksia saada tulkkia paikan päälle. Tämän takia TE-toimiston virkailija kertoi käyttävänsä enemmän puhelintulkkausta kuin ennen.

SPR:n sairaanhoitaja kertoi käyttävänsä tulkkausta työssään päivittäin puolesta tunnista neljään tuntiin ja siitä puhelintulkkausta on hänen mukaansa lähes sata prosenttia. Vaikka SPR:n sairaanhoitajalla on haastatelluista ajallisesti mitattuna kaikista lyhin kokemus tulkinkäytöstä, kokemusta puhelintulkkauksesta on siitä huolimatta hyvin paljon. Hän kertoi käyttävänsä lähes aina puhelintulkkausta johtuen toimipaikkojensa syrjäisestä sijainnista. SPR:n sairaanhoitaja ei ole saanut tulkinkäyttökoulutusta. SPR:n sairaanhoitaja kertoi käyttävänsä pääsääntöisesti joko Pirkanmaan tulkkikeskusta tai erästä toista suurta tulkkauspalveluita tarjoavaa yritystä.

Sosiaaliohjaaja kertoi toimivansa lähes koko ajan tulkkien välityksellä, sillä hänen kaikilla asiakkailaan on pakolaistausta. Hänen mukaansa tulkkeja käytetään noin 96 %:ssa tapauksista. Tulkkaukset ovat lähes aina läsnäolotulkkauksia ja vain hyvin pieni osa on puhelintulkkauksia. Puhelintulkkausta käytetään sosiaaliohjaajan mukaan silloin tällöin, kun kyseessä on lyhyt ilmoitusasia tai tiedustelu tai jos läsnäolotulkkaukset peruuntuvat. Puhelintulkkausta on käytetty sosiaaliohjaajan mukaan Pirkanmaan kotouttavan sosiaalityön palveluissa koko sen ajan, kun hän on työskennellyt siellä.

Acutan sairaanhoitajan mukaan Taysin Acutassa tarvitaan tulkkausta päivittäin. Yleensä paikan päällä turvaudutaan saattajan tulkkaukseen, eikä puhelintulkkaukseen. Saattajana saattaa toimia esimerkiksi vastaanottokeskuksen työntekijä tai asiakkaan läheinen. Joissain tapauksissa myös joku sairaalan henkilökuntaan kuuluva saattaa toimia tulkkina. Tulkkikeskuksen tulkkeja ei Acutan sairaanhoitajan mukaan ole tilattu viime aikoina, vaan tulkkikeskuksen tulkkaukset tapahtuvat lähes aina puhelimitse. Läsnäolotulkkausta on hänen mukaansa enemmän kuin puhelintulkkausta, mutta puhelintulkkauksen määrä kasvaa koko ajan. Acutan sairaanhoitajan mukaan tulkkauksen tarve on lisääntynyt

huomattavasti varsinkin kuluneen vuoden aikana. Aikaisempina vuosina tulkkaustarve on ollut lähinnä satunnaista, eikä hän muista aivan tarkkaan, kuinka paljon puhelintulkkausta on käytetty viisi vuotta sitten, kun hän aloitti työskentelyn Acutassa. Videotulkkaukseen ei ainakaan tällä hetkellä ole käytössä Acutassa, mutta sen mahdollisuutta on mietitty.

5.2 Kuuluvuus ja yhteys

Puhelintulkkaukseen on etätulkkausta, joka tapahtuu yleensä puhelimen välityksellä. Ilman puhelinta tulkkaukseen ei puhelintulkkauskeskuksessa onnistuisi. Tulkeilla ja tulkkaukspalveluiden käyttäjillä voi olla käytössä erilaisia laitteistokokonaisuuksia. Molemmat osapuolet voivat käyttää pöytäpuhelinta tai matkapuhelinta. Yleensä tulkit työskentelevät yksin puhelintulkkauskeskuksen aikana ja siten heidän ei tarvitse pitää huolta siitä, että toinen paikallaolija kuulisikaan puhelimesta tulevaa puhetta. Tulkit käyttävät yleensä kännykkää tai pöytäpuhelinta, kuulokkeilla tai ilman. Kuulokkeissa on yleensä mikrofoni. Tulkkaukspalveluiden käyttäjät tarvitsevat tulkkausta avuksi omassa työssään asiointissa asiakkaan kanssa. Täten tulkkaukspalveluiden käyttäjien täytyy pitää huolta, että heidän itsensä lisäksi myös asiakas kuulee tulkkauskeskuksen. Yleensä tulkkausta kuunnellaan kaiuttimella ja toisinaan luuria vaihdetaan korvasta korvaan. Kuvaamamme asiointitilanne perustuu vahvasti laitteiston käyttöön. Laitteiden täytyy olla siis kunnossa ja toimivia ja puhelintulkkauskeskuksen molempien osapuolten täytyy osata käyttää laitteistoa niin, että viestintä onnistuu parhaalla mahdollisimmalla tavalla. Yhteyden laadusta vastaa puhelinopeattori ja toisinaan yhteyden voi vaikuttaa matkapuhelinverkon signaalin vahvuus.

Puhelintulkkaukseen siis on laitteistoriippuvainen toiminta ja laitteiden kunnollinen toimivuus on olennainen tekijä tulkkauskeskuksen onnistumisessa. Puhelintulkkauskeskuksessa tulkataan pelkästään auditiivista viestiä, joten kuuluvuuden on oltava ongelmaton. Haastatteluista tuli ilmi, että eniten ongelmia aiheutuu niin tulkkauskeskuksien kuin myös tulkkaukspalveluiden käyttäjien kokemusten mukaan niemenomaan kuuluvuudessa ja yhteydessä.

5.2.1 Laitteet ja linjat

Lähes kaikki tulkkaukspalveluiden käyttäjät olivat sitä mieltä, että huono kuuluvuus ja linjojen pätkiminen ovat puhelintulkkauskeskuksen ehdoton heikkous. Jokainen heistä mainitsi haastatteluissa, että välillä linjat pätkivät, minkä vuoksi kaikki osapuolet joutuvat pinnistelemaan. Acutan sairaanhoitaja on haastatteluista ainut, joka ei ollut kiinnittänyt kuuluvuuteen kovin suurta huomiota, sillä hän ei ollut kokenut, että kuuluvuudessa olisi

ollut ongelmia. Hän on myös haastatelluista ainut, jolla on käytössä oma erillinen sairaalansisäinen puhelinverkko sekä DECT-puhelin.

Tulkki 4 on ollut tulkkausalalla jo 1990-luvun alusta. Puhelintulkkaukseen tuli mukaan kuvioihin vuosikymmenen lopussa ja oli Tulkki 4:n mukaan silloin samanlaista kuin nyt, mutta laitteet olivat huonompia ja äänenlaatu ei ollut hyvä.

"Sitten kaikki asiat on semmoinen, pikkujäsen sitten kehitettiin tällaisia puhelintulkkauksia. Ja sitten, kun tuli tommosia puhelintulkkauksia, sen jälkeen järjestettiin sinne tommosia huoneita, että tää on puhelintulkkauksen huone. Aikaisemmin ei ole ollut." T4

"Puhelintulkkaukseen oli silloin samanlaista kuin nyt, mutta laitteet olivat huonompia. Äänenlaatu ei ollut hyvä." T4

Sosiaaliohjaaja kaipasi avukseen nykyisen tavallisen matkapuhelimen tilalle älypuhelin, sillä nykyisen työpuhelimena toimivan matkapuhelimen kaiutin särisee ja täten häiritsee kuuluvuutta. TE-toimiston virkailija taas kaipasi vanhoja pöytäpuhelimia, jotka heillä olivat käytössä ennen nykyisiä matkapuhelimia. Hänen mukaansa pöytäpuhelimissa oli paljon parempi kuuluvuus kuin nykyisissä matkapuhelimissa.

"Tulkkauksien tilanne oli silloin ehkä tavallaan parempi, kun oli pöytäpuhelimet... Historian siipien havinaa *naurua*... Pöytäpuhelimet, joista kuului ihan älyttömän hyvin, että tuo kännykkä ei kuulu niin hyvin kuin se vanhanaikainen pöytäpuhelin... mutta ei niitä pöytäpuhelimia oo varmaan kenelläkään enää." TE-toimiston virkailija

Tulkikeskuksissa on käytössä puhelintulkkauksen huone, jossa on pöytäpuhelin kuulokkeineen ja mikrofoneineen. Tulkin 4 mukaan nämä laitteet toimivat todella hyvin, mutta aikaisemmin oli ollut erilainen laitteisto, joka ei toiminut kunnolla välillä: ääni ei kulkeutunut suuntaan taikka toiseen. Nykylaitteen kanssa tällaista tapahtuu T4:n mukaan vähemmän kuin aikaisemmin.

"Ja sitten tää on todella hyvä. Tosi hyvä. Mutta aikaisemmin meillä oli vähän erilainen, huono. Huono meillä oli. Mutta nyt ihan hyvä. Huonoa aikaisemmassa oli se, että ei kuulunut hyvin, välillä tipahti, välillä se ei toiminut ihan hyvin. Ja toisella puolella ei kuulunut mun ääni ja sitten ääni ei tullut mulle. Sellaista ongelmia. Aina tapahtuu yleensä, mutta tän laitteen kautta vähän vähemmän tapahtuu." T4

Sekä poliisi, että SPR:n sairaanhoitaja mainitsivat, että heillä ovat käytössään Bluetooth-kaiuttimet, jotka saatetaan joskus ottaa käyttöön kuuluvuuden parantamiseksi. Tosin nekin eivät kuitenkaan aina toimi täysin moitteettomasti ja ainakin poliisi oli sitä mieltä, että myös niiden kanssa on ollut ongelmia.

"Mää itse esimerkiksi oon paljon käyttänyt ihan tällaisen älypuhelimien kaiutinta. Meillä on kyllä, joitain aikoja sitten hankittiin noita Bluetooth-kaiuttimia kännykän avuksi, että vähän saatiin kuuluvuutta paremmaksi... Kyl me noilla nyt ollaan suht hyvin selvitty." Poliisi

"Onhan niitäkin semmoisiakin missä tota lähinnä yhteydet on pätkenyt, joskus oli joku Bluetooth-kaiuttimien kanssa, että ne pätki jatkuvasti pois päältä..." Poliisi

Acutassa käytetään DECT-puhelimia, eli puhelimia, joissa on langaton luuri. Nämä puhelimet toimivat talon omassa verkossa, mikä parantaa kuuluvuutta. Acutan sairaanhoitajan mukaan kännykkäverkon kuuluvuus olisi huonompi, etenkin alimassa kerroksessa, jossa hän työskentelee. Tämän puhelimen saa myös laitettua kaiuttimelle, minkä sairaanhoitaja tekeekin, jotta kaikki huoneessa olevat kuulisivat tulkkauksen. Acutan sairaanhoitajan mukaan toisinaan asiakkailta on myös tulkki omasta takaa, ja sellaisen tulkin kanssa asioidaan asiakkaan oman älypuhelimien kautta. Acutan sairaanhoitajan mukaan handsfreen käyttö myös heikentää kuuluvuutta, etenkin tilanteissa, kun tulkki on auton ratissa.

"No tässä yksi tulkkaukset oli sellainen, että tulkki oli autossa ajamassa samalla, kun hän tulkkasi sellaisessa handsfree-laitteessa. Ei ehkä paras mahdollinen, mutta tietenkin meillä on nämä omat päätelaitteet lankaverkossa toimivia, että ei ole varmasti samanlaista ongelmaa, kun kännyköillä soitettaessa. Ja muutenkin me ollaan täällä tätä vuosikaudet paranneltu tätä meidän kuuluvuusverkkoa täällä, mut meillä tosi huonosti kyllä kuuluu kännykät ylipäänsä vaikka nyt jo kyllä paremmin, mutta täällä onkin ihan hyvä sinänsä että me käytetään tämän tyyppistä verkkoa eikä kännykkäverkkoa koska täällä tämä kuuluvuus on varmasti vielä rajoittuneempaa kuin muualla, kun ollaan alimmaisessa kerroksessa... mutta jotenkin tuntuu, että oikeasti pätkee nuo puhelut ihan hyvin noilla kännyköillä sen takia tai se on yksi syy miksi me toimitaan tuossa DECTA-verkossa." Acutan sairaanhoitaja

"Se on niin, kun lankapuhelin, mutta meidän omassa talon verkossa. Nää on meidän työpuhelimet... Että ei nää nyt kännyköitä ole, mutta näihin saa niin kun, että kun on puhelu auki, niin nää saa siis näin niinku kaiuttimelle, eli näin me laitetaan sitten, niin kaikki kuulevat. Mutta sit, jos potilailla on just älypuhelimia, niin niillä on niitä sitten niin kun käytettävissä... Toki en mä tiedä, kuka niitä sitten tulkkaa siis sillain samalla tavalla, onks se sitten yhtä luotettavaa, mutta siis ja joskus sitten se, kenet he on sitten ottaneet siihen tulkkiksi, niin puhuu hänkin aika kehoa minun kanssa ymmärrettävää kieltä, niin sit joskus tulee että... Mut tulkkikeskuksen tulkkien kanssa niin se on kyllä tosi helppoa." Acutan sairaanhoitaja

Tulkkia 1 hämmästytti alussa, kuinka huonosti loppujen lopuksi kuulee. Linja voi olla joskus niin huono, että pitää pyytää puhumaan suoraan luuriin tai mikrofonin.

"Koska se hämmästytti mut siinä alussa, että kuinka huonosti loppujen lopuksi välttämättä ylipäänsä kuulee. Että se linja ei oo välttämättä mikään hirveen hyvä." T1

Acutan sairaanhoitajan mukaan tulkilla saattaa olla ongelmia itse sairaanhoitajan ja tulkattavan asiakkaan kuulemisessa, kun käytössä on kaiutin. TE-toimiston virkailija taas kertoi, että jos puhelintulkkauksessa on kuuluvuusongelmia, niin yleensä tilanne on niin päin, että hän ei meinaa kuulla, mitä tulkki sanoo. Hän kertoi, ettei tiedä, mistä se johtuu, mutta epäili, että asialla saattaa olla jotain tekemistä sen kanssa, pitääkö tulkki puhelinta korvalla, käyttääkö kaiutinta vai onko tulkilla käytössä mikrofoni ja kuulokkeet.

Kaikuminen oli usean tulkin mielestä ongelmallista, eivätkä kaiuttimet toimi aina kunnolla (T1, T2). Langan toisessa päässä käytetään usein kaiutinta, mutta yhtä usein välitetään luuria tai kännykkää ihmiseltä toiselle. Tulkki 4:n mielestä kaiutin on parempi vaihtoehto kuin luurin välittäminen edes takaisin. Luurin välittäminen edes takaisin kuluttaa aikaa. Kaiuttimia ei kuitenkaan löydy joka tulkkipalvelun käyttäjän työpisteestä. Kaiutinta käytettäessä olisi tärkeää, että kaikki kaiuttimen ympärillä olevat henkilöt olisivat yhtä lähellä kaiutinta, muussa tapauksessa ääni jakautuu epätasaisesti ja lähempänä olevan ääni kontrolloi koko keskustelua. Tulkin 4 mielestä ei ole olemassa laitetta, jota käytettäessä äänet jakautuisivat tasaisesti. Tulkki 1 myös mainitsi sen, että ihmisten sijainti mikrofonin nähden vaikuttaa kuuluvuuteen todella paljon.

”Ja sitten jos ihmiset lähtee laittaa kaiuttimen päälle siellä paikan päällä, niin jos sitten he ovat kauempana siitä kaiuttimesta taikka siitä mikrofonista, niin eihän se kuulu, kuulu sitten senkään vertaa sitten tulkille.” T1

”Välillä, välillä kun puhelin voi kaikua, ei kuule hyvin, että ainoa laitetaan niinku kaiuttimet, toimiiko vai ei. Välillä toimii, välillä ei.” T2

Poliisin mukaan asiakkaat keskittyvät puhelimeen ja siihen puhumiseen monesti jopa liikaa, mikä taas saattaa joskus häiritä hänen työtään ja asiasta joutuu jopa huomauttamaan:

”Asiakkaat monesti keskittyy siihen puhelimeen. Ne niinku puhuu sille puhelimelle konkreettisesti kurkottaumalla siihen pöydälle, niin joutuu joskus sitten vähän että: 'Kyllä se kuuluu sinne, vaikka oot vähän etäämmälläkin.'” Poliisi

Kuten tässä luvussa nähdään, tulkit ja tulkkauspalveluiden käyttäjien käyttämä laitteisto vaihtelee haastateltavien omien tapojen ja työpaikan käytänteiden mukaisesti. Käytössä saattaa olla matkapuhelin, pöytäpuhelin, DECT-puhelin lisälaitteilla tai ilman. Tulkin päässä lisälaitteina toimivat kuulokkeet mikrofonilla ja handsfree-kuulokkeet. Tulkkauspalveluiden käyttäjien päässä yleensä käytetään kaiuttimia ja joskus jopa Bluetooth-kaiuttimia. Laitteistosta riippumatta melkein kaikki haastatellut toivoivat parannuksia kuuluvuuteen ja linjojen toimivuuteen: pätkiminen ja kaiuttimen säriseminen takuulla häiritsevät puhelintulkkauksia. Haastateltavien näkemykset näiden ongelmien korjaamisesta eroavat: sosiaaliohjaaja haluaisi älypuhelimien vanhanaikaisen matkapuhelimen tilalle ja TE-toimiston virkailija haluaisi palata takaisin pöytäpuhelinintä käyttöön. Tietenkin kuuluvuuteen ja yhteyteen vaikuttaa myös käytännön asiat, kuten esimerkiksi kuinka kauan puhuja on mikrofonista ja ajaako tulkki autoa tulkatessaan.

5.2.2 Kaikki osapuolet eri paikoissa

Useilla tulkeilla on kokemus tulkkaustilanteesta, kun kaikki osapuolet ovat eri paikoissa. Tulkki 4 muistelee tehneensä kerran terveystalon puhelintulkkauksen siten, että T4 oli työpisteessään, tulkkauspalveluiden käyttäjä oli työpisteessään sairaalassa ja kolmas osapuoli oli eri kaupungissa. Tulkki 4:n mukaan siihen aikaan pöytäpuhelimessa oli jokin ”R-systeemi”, jota käyttäessä kolme henkilöä pystyi puhumaan samaan aikaan ja kuuluvuus oli erittäin hyvä. Tulkin 4 mukaan silloin ”kaikki toimi hyvin” ja kaikki kuulivat toisensa. Myös Tulkillä 5 on hyvät kokemukset tällaisesta järjestelystä.

”Joo, esim. lakimiehet soittaa niin, että ensin ne soittaa mulle tulkille ja sitten he sanoo ”odota hetki” ja sitten vastaanottokeskukseen ja sitten me ollaan kaikki puhuttu, vaikka me ollaan kaikki eri paikoissa ja se on mennyt todella hyvin, ettei oo ollut mitään ongelmaa. Ja näitä on lakimiehet harrastaa tätä todella paljon. Ainakin Pohjoisessa.” T5

Tulkilla 2 taas oli huono kokemus tällaisesta tulkkauksesta. Hänen mukaansa tällainen järjestely oli melko huono, sillä yhteys katkeili tai oli muuten niin huono, ettei kuullut mitään. Tulkki 2 ei muistanut tilannetta tarkkaan, mutta sen hän muistaa, että tilanne oli ”tosi huono, todella huono, ei oo kiva”.

”Pahempi. Kolme eri puhelinta. Se on tosi huono. Välillä katkee. Välillä katkee, sä et kuule mitään. Kerran näin on tapahtunut, mä en muista tarkkana. Mutta tosi huono, todella huono, ei oo kiva.” T2

Kenelläkään tulkkauspalveluiden käyttäjistä ei ollut kokemusta tällaisesta menettelystä. TE-toimiston virkailija kertoi kyllä miettineensä asiaa, sillä se voisi olla kätevää varsinkin niissä tapauksissa, kun asiakas asuu hyvin kaukana. Hän kuitenkin myös mainitsi, että jos tällaista tulkkausta kokeiltaisiin laitteen ja yhteyden tulisi toimia moitteettomasti, eikä se saisi olla liian hankalaa, ettei huomio karkaisi itse asiasta.

”Kun ne on aina sellaisia tilanteita, että mä en halua yhtään silloin säätää mitään, silloin pitää kaiken toimia, kun mä juttelen sen asiakkaan kanssa, että meillä on mahdollisimman ok se tilanne, niin se pitäisi niinku tietää todellakin etukäteen, että miten sen homma toimii.” TE-toimiston virkailija

Kaikkien osapuolten oleminen eri paikoissa oli tuttua enimmäkseen tulkeille, sillä kukaan tulkkauspalveluiden käyttäjistä ei ollut käyttänyt puhelintulkkausta tällaisessa tilanteessa. Tulkit ovat kokeneet sekä toimivia että huonoja puhelintulkkauksia tällaisessa järjestelyssä. Olennaisinta tällaisen tilanteen toimivuuden kautta on se, kuten TE-toimiston virkailijakin ajatteli, että laitteisto toimii moitteettomasti.

5.2.3 Henkilöiden määrä ja osapuolten sijainti

Edes täydellisesti toimiva laitteisto ja moitteeton yhteys eivät takaa hyvää kuuluvuutta, jos tilanteen osapuolet puhuvat päällekkäin. Tulkki on usein yksin tulkkauksen aikana, mutta tulkkaukspalveluiden käyttäjällä, kuten sosiaaliohjaajalla tai sairaanhoitajalla, saattaa olla useampi asiakas huoneessa. Nämä ihmiset voivat puhua päällekkäin, mikä aiheuttaa sen, että tulkki ei välttämättä erota, kuka puhuu, mitä puhuu ja kenelle puhutaan (T1).

”Ja sitten tietenkin, jos on paljon ihmisiä, niin sehän on ihan hankalaa, jos he puhuu päällekkäin tai alkaa puhua rinnakkain ja ei tiedä, ett kuka nyt puhuu mitäkin. Sitten niitten puheenvuorojen erotteleminen toisistaan tulkkeista, se on hankalampaa.” T1

Tällainen keskustelun dynamiikka johtaa siihen, että tulkin täytyy tarkentaa useampaan kertaan ja tulee enemmän toistoja (T3). Tällaiset tilanteet saattavat jopa johtaa päänsärkyyn tulkin osalta (T3).

”Siellä sosiaalitoimistossa tai sairaalassa on pari kolme ihmistä, sitten sä kuulet aika huonosti. Välilläkin näin käy, kuulet aika huonosti. Pitäis sitten toistaa ja tarkentaa monta kertaa. Ja se on sinänsä; sen jälkeen aina tulee päänsärky. Se on mulle ainakin.” T3

Myös kaikki tulkkaukspalveluiden käyttäjät olivat sitä mieltä, että kun paikalla on useita asiakkaita, niin he saattavat usein puhua päällekkäin, jolloin tulkin on aivan mahdotonta saada puheesta selvää puhelimen välityksellä ja tilanne muuttuu usein levottomaksi. SPR:n sairaanhoitaja mainitsi, että tilanteissa, joissa asiakkaita on enemmän, on myös helposti enemmän levottomuutta. Asiakkaat on myös hänen mukaansa vaikea asetella niin, että kaikki kuulevat, mitä tulkki sanoo.

Erityisesti lääkärin, sairaanhoitajan tai sosiaaliohjaajan vastaanotolle saattaa usein tulla useampi henkilö, esimerkiksi koko perhe. Perheeseen saattaa kuulua pikkulapsia, jotka ovat usein levottomia, saattavat itkeä ja olla kovaäänisiä. Ylimääräiset äänet heikentävät puheen kuuluvuutta. Äidin huomio saattaa siirtyä lapseen ja sitten äiti saattaa alkaa puhua lapselle, mikä myös rikkoo toivottua keskustelun dynamiikkaa (T4). Tulkki 4:n mielestä tällaisissa tilanteissa pitäisi saada lapsi rauhoitettua ja vasta sitten jatkaa asioimistilannetta. Tulkkauksilanteessa osapuolten pitäisi puhua yksi kerrallaan tällaisten ongelmien välttämiseksi.

”Jos on paljon porukkaa samassa huoneessa, tottakai. Sitten lapsi itkee tai rokotetaan lapsi ja sitten vielä samaan aikaan sitten tommosia kova huutoja. Sitten tommosia: äiti halua lohduttaa, itkeminen, sit ei onnistu ollenkaan silloin. Tai jos riita on tapahtunut toiselle puolelle, esimerkiksi semmosia kova ääni. Ja sitten jos monta henkilöä puhuu samaan aikaan, sitten epäselvää, että mikä, koska heti katkaisee, jos puhutaan päällekkäin. Vähän hankala tilanne.” Silloin mä yleensä ”sanon: ”Toistakaa, en ymmärrä mitään.” Sitten se pitää sanoa heille, että pitäis olla hiljaa. Ja sitten vain kerran henkilö pitäisi puhua, ei monta henkilöitä. Ja sitten,

kun sanotaan, että lohduttakaa lapsi ensin ja sitten jatketaan. Sillä tavalla, että pitäis sanoo.” T4

Myös Sosiaaliohjaaja painotti haastattelussa, että on ehdottoman tärkeää, että tilanne on rauhallinen ja kukaan ei puhu toistensa päälle.

”Kotikäynnilläkin me laitetaan tv kiinni tai äänettömälle ja sit vaan yks kerrallaan puhutaan ja sit pidetään tauko. Jos vauva kirkuu niin, että kukaan ei kuule yhtään mitään, niin mää aina raja sen tilanteen heti jo sillain, että silloin keskitytään siihen tekemiseen, eikä tehdä mitään muuta.” Sosiaaliohjaaja

Acutan sairaanhoitajan mukaan kulttuurierot voivat myös vaikuttaa siihen, miten ryhmässä toimitaan ja puhutaan.

”Ehkä mä voisin ajatella, että siinä tulee aika sellaisia kulttuurisiakin eroja ehkä jossain mielessä, että suomalaisten kanssa, jos ajattelisi saman tyyppistä tilannetta, että yhden pitäisi puhua ja muut olisi hiljaa, niin voi olla, että se ehkä jotenkin vielä eri tavalla onnistuisi, mutta jotenkin varmaan niin, kun joittenkin tiettyjen niinku taustojen kanssa tai etnisten ryhmien kanssa, niin heidän on tosi vaikea varmaan olla hiljaa ja odottaa niinkun sitä vuoroaan. Ja koska kyllähän sitä suomalaistenkin keskuudessa olisi, että ’Ei, ei, kyllä se oikeasti on ollut tällä tavalla niinku tulis, että se varmaan olisi vielä haasteellisempaa kyllä.” Acutan sairaanhoitaja

Toisinaan langan päässä voi olla todella suuri määrä kuuntelijoita tai tulkattavia. Tällaisia tulkkaustilanteita tapahtuu mm. vastaanottokeskusten infotilaisuuksissa (T4). Tulkin 5 mukaan infotilaisuuksissa yleensä käy niin, että yksi ryhmästä istuu puhelimen lähellä ja toistaa tulkkille ryhmästä tulleita kysymyksiä. Vaikka Tulkki 5 kuulisikin esitetyt kysymykset ensimmäiselläkin kerralla, selkeyden vuoksi T5 tulkkaa vain puhelinta lähimpänä istuvan esitettyjä kysymyksiä.

Kuten aikaisemmassakin osiossa tuli esiin, osapuolten sijainti puhelimeen nähden on tärkeä seikka kuuluvuuden kannalta. Mitä lähempänä puhelinta puhuja on, sitä paremmin hänen äänensä kuuluu tulkkille ja tietenkin, mitä kauempana puhuja on puhelimesta, sitä huonommin tulkki kuulee. Tulkit 1 ja 4 mainitsivat tästä asiasta.

”Ja sitten jos ihmiset lähtee laittaa kaiuttimen päälle siellä paikan päälle, niin jos sitten he ovat kauempana siitä kaiuttimesta taikka siitä mikrofonista, niin eihän se kuulu, kuulu sitten senkään vertaa sitten tulkkille.” T1

”Kun tulkkiaan puhelimitse luuri voi olla kaukana, kun esimerkiksi rokotetaan lasta.” T4

”Kun olen paikan päällä, silloin en minä ole kaukana, minä olen tuolilla, mä voin lähestyä, kun mä olen paikalla. Voi sitten kuulla tarkempi ja sitten vielä tulla lähelle ja sitten tiedetään, että mistä puhutaan. Semmosia.” T4

Kaiken kaikkiaan sekä tulkit että tulkkauspalveluiden käyttäjät selkeästi totesivat, että puhujien määrä ja sijainti puhelimeen nähden on erittäin tärkeä seikka kuuluvuuden kannalta. Mitä enemmän ihmisiä on koossa infotilaisuuksissa tai terveydenhuoltoalan

työntekijän vastaanotolla, sitä enemmän on mahdollisuutta siihen, että tämä ryhmä ihmisiä ei välttämättä puhu ainoastaan vuorotellen, varsinkin kun mukana on lapsia. Päällekkäin puhuminen aiheuttaa sen, että tulkki ei kuule sitä, mitä hänen pitäisi tulkata, mikä johtaa siihen, että tulkin täytyy pyytää toistamaan puheenvuoro tai tarkentamaan. Tämä vaikuttaa tulkkauksen sujuvuuteen ja keston. Tilanteen pitäminen rauhallisena ja mahdollisimman selkeänä jää tulkkauspalveluiden käyttäjien tehtäväksi.

5.2.4 Taustamelu

Kun ihmiset puhuvat päällekkäin, syntyy taustamelua, mutta taustamelua muodostuu myös muista tekijöistä. Taustamelu voi häiritä sekä tulkkeja että tulkkauspalveluiden käyttäjiä. Tulkikeskuksissa freelancetulkkeja neuvotaan tekemään puhelintulkkauksia hiljaisessa paikassa, jossa tulkattavan tietosuoja ei vaarannu. Kuitenkin toisinaan tulkit saavat yllätyssoittoja ollessaan julkisella paikalla, esimerkiksi raitiovaunussa tai kaupassa (T3, T4). Tällaisissa tilanteissa tulkit ennen kaikkea selittävät tilaajalle, että he eivät voi taata yksityisyydensuojaa julkisella paikalla. Jos tilaaja suostuu siihen, yrittää tulkki löytää rauhallisen paikan ja tulkata siellä (T3). Tulkki 3:n mukaan tällaisessa tilanteessa on vaikeaa keskittyä, mutta siihen tavallaan pakotetaan.

"Mutta nykyään, kun ikävä kyllä, tulkeista on pulaa, esimerkiksi niinku viime viikolla, ku mä oon ratikassa, yhtäkkiä jostain soitetaan: 'Nyt tarvitaan.' Tulkattava on perhe lääkärin vastaanotolla. Ja missä mä oon, mä oon ratikassa. Ja mä selitän heille, tää ei oo niinku, mä en voi puhua, mä en voi tulkata, mutta, kun on niin tärkeä pointti. Mahdotonta saada tulkkia jostain toisen firman kautta. Sitten se on melkein, melkein, se on melkein kuin pakotetaan, tai melkein pakottamista. Mutta toisaalta kyllä voi ihan hyvin, mutta toi on tosi vaikea keskittyä siihen, koska oot ratikassa. Esimerkiksi muitakin ihmisiä koko ajan." T3

"Se on vielä vaikeampi, koska pitää olla oma rauha, oma tila. Ottaa vastaan, keskittyä siihen." T3

Tulkki 3:n mukaan tällaisessa tilanteessa on vaikea saada selville, mitä kukin sanoo. Melun vuoksi täytyy tarkentaa ja toistaa monta kertaa ennen kuin voi lähteä tulkkaamaan. Oma rauha ja ennalta sovittu tulkkaus helpottavat tulkkausta.

Poliisin mukaan heille saattaa tulla joskus äkillisiä tilanteita, jolloin tulkki täytyy saada hyvin nopeasti. Monesti näissä tilanteissa tulkki saattaa olla liikkeellä, jolloin taustamelu on häiriötekijänä ja esimerkiksi kävelyn aiheuttamat rahinat ja kohinat kuuluvat Poliisin mukaan erittäin selvästi. Usein myös, jos tulkki on liikkeellä, hänen puhelimensa saattaa helposti heilua ja siirtyä kauemmas suusta, jolloin kuuluvuus on entistä huonompi. Poliisi kuitenkin korosti vielä lopuksi, että tulkki ei tietenkään voi aina olla optimaalisissa olosuhteissa ja tulkkauspyyntöjä saattaa tulla joskus aivan yllättäen. Toisinaan tulkin puolelta kuultava melu herättää Poliisissa epäilystä, silloin kun kyse on ennalta sovitusta

tulkkauksesta. Kun kyse on hätätulkkauksesta, niin hänen mukaansa on ymmärrettävää, että taustalta saattaa kuulua ääniä.

"- Tietysti jos sä tunnet ihmisen, niinku me usein monet tulkit tunnetaan vuosien takaa, niin me tiedetään, mitä me ollaan sovittu, hän on osoittautunut luottamuksen arvoiseksi. Ei se silloin niinkään, mut jos sul on ihan uusi tulkki tuolta, esimerkiksi jostain tilaat, ja et tunne ollenkaan ja näin poispäin, niin sitten me lähinnä luotetaan siihen, että se tulkkausyritys on niin hyvin briiffannu nää tulkkinsa ja on kovat vaatimukset, eli että se etiikka ja muu on kunnossa ilman, että meidän täytyisi sitä miettiä. Totta kai, jos sieltä alkaa kuulua puheensorinaa taustalta tai jotain tämmöisiä, niin täytyy sitten joskus kysyä, että 'Anteeks, missäs sää olitkaan?'

- Eli sellaisiakin tilanteita tulee vastaan?

- Kyyllä kyllä, se johtuu just tästä, että kun tulee niin nopeasti niitä pyyntöjä, niin tulkki saattaa olla, että kyllä hän pystyy tulkkamaan, mutta sieltä saattaa kuulua jotain, ja kun kysyy että 'No oletko jossain pahasti?' - "Joo, tosta vaan jostain kauempaa kuuluu jotain", kun monestihan kaiutin saattaa tai mikrofoni saattaa voimistaa kauempaa, henkilö saattaa olla selkeästi erillään mutta..." Poliisi

Toisinaan tulkki voi saada pyynnön soittaa vieraskieliselle asiakkaalle, joka myös voi olla meluisassa paikassa.

"Kyllä välillä pyydetään meiltä esimerkiksi soittaa asiakkaalle ja asiakas on unohtanut asian tai kokonaan, hän on autossa tai hän on tilaisuudessa, juhliissa tai en tiedä missä. Ja siellä sitten muita ääniä. Meluja. Todella paljon. Sitten on tosi vaikea." T4

TE-toimiston virkailija taas mainitsi saaneensa tulkeilta palautetta siitä, että kaikenlaiset sivuäänet kantautuvat puhelimeen todella voimakkaasti, kun puhelimen kaiutin on päällä. Lisäksi hän epäili, että varsinkin hänen avokonttoreissa työskentelevillä kollegoilla saattaa olla ongelmia taustamelun suhteen puhelintulkkauksessa, sillä kaikenlaiset sivuäänet kantautuvat puhelimeen todella helposti.

"Joskus on ollut sellaista, että näppäimistön rapina kuuluu kauheasti sinne tulkkille, että jotkut tulkit on sanonu siitä, että 'Voisiko sitä puhelinta laittaa johonkin muualle kun näppäimistön ääni kuuluu?'" TE-toimiston virkailija

Tulkki 4 toi esille saman asian, että sivuäänet voivat olla erittäin epämiellyttäviä, johtui se sitten papereiden rahinasta, näppäinäänistä tai luurin pöydälle asettamisesta.

"Tai välillä tommosia, kun laitetaan luuri, annetaan luuria toiseen ja välillä, kun lääkäri tutkii ja sitten laittaa luuri ihan pöydälle. Tai välillä lääkäri sanoo, että 'ei mitään, nyt kirjoitetaan, odota vähän', ja sitten kaikki näppäinäänit tulee mun korviin. Tai kaikki paperit, kun laitetaan tommosta, semmoinen että epämiellyttävä ääni tulee. Tai laitetaan kovempi, ja sitten heitetään tommosia luuri pöydälle tulee kova ääni. Ei tahallaan tehdään, se on tää ihan normaali. Mutta minusta vähän tuntuu ikävältä. <...> Se tulee suoraan korviin." T4

Taustamelua voi siis esiintyä sekä tulkin että tulkkauspalveluiden käyttäjien päässä. Tulkit kuulevat näppäimistön äänet, papereiden rahinan ja luurin asettamisen pöydälle. Tulkkauspalveluiden käyttäjät kuulevat taustamelua tulkin päästä yleensä silloin, kun kyseessä on puhelu, josta ei ole sovittu etukäteen eli niin sanottu hätätulkkaus. Tällöin

tulkki voi olla työpaikkansa ulkopuolella, vaikkapa julkisella paikalla ihmisten keskuudessa tai omassa autossaan. Tuossa tapauksessa taustamelua syntyy muiden ihmisten äänistä, kaupunkielämästä tai tulkin äänen epätasaisesta kanavoitumisesta puhelimeen. Toisinaan tulkitkin joutuvat tilanteisiin, kun joutuvat soittamaan suoraan suomea osaamattomalle asiakkaalle, joka myös saattaa olla julkisessa paikassa kaikkine meluineen. Melut herättävät jonkin verran epäluottamusta, mutta ammattitaitoinen tulkki osaa varoittaa tulkkauspalvelun käyttäjää ympäristön asettamista vaaroista ja rajoitteista.

5.2.5 Kieliseikat

Eri kielissä on erilaiset piirteet, mikä asettaa eri kielten tulkeille erilaisia haasteita. Tulkki 1:n työkielenä on englanti. Englantia puhutaan monessa maassa, ja joka maassa eri tavalla. Tulkki 1:n kokemuksen mukaan etenkin Afrikan maista tulleiden aksentti saattaa olla niin erikoinen, ettei sitä välttämättä heti tajua. Esimerkiksi sellaiset sanat, kuten diarrhea ja thyrooid voivat mennä helposti sekaisin, jos kyseisen aksentin lausuminen on ennestään tuntematonta. Varsinkin puhelintulkkauksessa sanat saattavat sekoittaa erityisen herkästi heikon kuuluvuuden vuoksi.

Somalian kielessä ei Tulkki 2:n mukaan ole mitään erikoisia murteita, jotka aiheuttaisivat ymmärtämisongelmia. Tosin voi olla, että T2 tarkoitti ylipäätään ymmärtämistä.

”Mitä mä sanoisin. Se on niinku hyvin harvoin meillä tapahtuu semmoinen, että niinku ei ymmärrä toisestaan. Hyvin harvoin. Mutta ymmärretään niinku suuret osat ja minut ymmärretään ainakin. Että kukaan ei valittanut sanoen ’Mä en ymmärrä sua’ vielä kertaakaan. En tiedä, onko tollasta vai ei, mutta tähän mennessä että ymmärretty toisesta.” T2

Tulkkien 3, 4 ja 5 yhtenä työkielenä on kurdi. Kurdi on kieli, jota puhutaan kurdien asuttamalla Kurdistanin alueella, joka ei ole oma valtionsa, vaan sijaitsee Turkin, Irakin, Iranin ja Syyrian valtioiden alueella. Kurdia puhutaan myös entisen Neuvostoliiton alueilla Keski-Aasiassa. Kurdi on sukua Iranin viralliselle kielelle persialle (farsi). Afganistanissa puhutut pasto ja dari kuuluvat kurdin kanssa samaan kieliryhmään. (Saarinen 2011, 1.)

Kurdin kielessä on neljä päämurretta: kurmandži, luri, sorani ja zaza. Kullakin näistä murteista on useita alamurteita. Päämurteet eroavat toisistaan niin paljon, etteivät niiden puhujat välttämättä ymmärrä toisiaan. Esimerkiksi kurmandžin ja soranin sanastojen eroa on kuvattu vertaamalla niitä saksan ja hollannin kielten eroihin. Eroja löytyy sekä sanastosta että kieliopista. (Saarinen 2011, 1.)

Tämä kaikki on hyvä ymmärtää keskusteltaessa kurdin kielestä. Kurdi ei siis ole niin yhtenäinen kieli kuin esimerkiksi suomi. Tulkki 3:n mukaan Irakissa ja Iranissa kurdit

puhuvat sorania, mutta kuitenkin jälkimmäisten puhumana sorania on vaikeampi ymmärtää, jos on itse Irakista. Tulkki 3 on kuitenkin asunut Iranissa parin vuoden ajan ja oppinut siellä persiaa, mikä auttaa häntä ymmärtämään Iranilaista sorania. Turkin kurdit taas puhuvat kurmandžia, jota Tulkki 3 ei voisi tulkata.

Arabia on tulkkien 3 ja 5 toinen työkieli, eikä sekään ole kovin yhtenäinen. Arabiaa puhutaan mm. Arabiliiton 22 maassa ja lukuisissa Afrikan maissa. Toisissa maissa arabia on virallisen kielen asemassa ja toisissa se on vähemmistökielenä. Kuten kuvitella saattaa, arabiankin kielessä on olemassa lukuisia variaatioita. (Sadat, F. ja muut 2014, 22.) Tulkin 3 mukaan hän ei pystyisi tulkkamaan, jos arabiankielinen puhuja olisi esimerkiksi Marokosta tai Algeriasta. Syyrian, Egyptin ja Irakin arabia taas olisi aivan sopiva Tulkille 3, mutta kuitenkin Tulkki 3 tulkkaisi mielellään vain oman maan eli Irakin arabian puhujia, sillä muiden maiden arabia on taas vähän haastavampi. Arabiassa on myös otettava huomioon ihmisen sukupuoli, jota ei välttämättä ole helppo päätellä puhelimitse esimerkiksi lapsen äänistä.

Aina tulkkauspalveluiden käyttäjät eivät onnistu löytämään oman asiakkaansa äidinkieltä puhuvaa tulkkia, joko sen takia, että kieltä ei ole selvitetty, kyseinen kieli on hyvin harvinainen eikä tulkkia ole saatavilla tai sen vuoksi, että asiakas on väittänyt tulevansa muualta kuin mistä on oikeasti tullut. Näin ainakin Tulkki 3 ajattelee omien kokemustensa perusteella. Tulkki 3 kertoi, että kerran hänellä oli tulkkaus ja etukäteen oli kerrottu, että ei-suomenkielinen tulkattava on Irakista, ja Tulkki 3 oli sitten valmistautunut tulkkamaan irakilasta arabiaa. Kuitenkin tulkkaustilanteen alettua T3 tajusi heti, ettei tulkattava henkilö ole Irakista, sillä hänen arabiansa kuulosti ihan erilaiselta. Tässä tapauksessa T3:n täytyi tehdä tarkennuksia monen monta kertaa ja myös piti pitää vielä enemmän huolta siitä, että tämä arabiankielinen henkilö tajuaisi, mistä on kyse. Tulkki 3 lisäsi, että paikan päällä voisi olla helpompaa ymmärtää, vaikka kyseessä olisikin vieras murre.

Tulkkauspalveluiden käyttäjistä myös SPR:n sairaanhoitaja mainitsi haastattelun aikana, että murre-erot voivat olla erityisen hankalia puhelintulkkauksessa. Lisäksi hän mainitsi, että myös puheen nopeudella on merkitystä.

"Kun eleet jää puuttumaan, niin murre-erot vaikuttaa paljon, elikkä voi olla, että Afganistanin farsia puhuva ymmärtäisi paikalla olevaa Iranin farsia puhuvaa tulkkia, mutta puhelimesta, kun sieltä jää ne tukevat eleet pois, niin on vaikeampi ymmärtää." SPR:n sairaanhoitaja

Kieli on yksi iso kokonaisuus, joka elää ja kehittyy koko ajan. Haastatellut tulkkauspalveluiden käyttäjät työskentelevät suomen kanssa tulkin välityksellä, tulkit taas aina vähintään kahden kielen kanssa. Haastattelemamme tulkit tulkkavat englantia,

arabiaa, somalia sekä kurdin eri murteita. Arabian ja kurdin kielessä esiintyy paljon vaihtelua sen mukaan, missä kieltä puhutaan, mikä tarkoittaa sitä, että yhdentyypistä arabiaa tai kurdia puhuva tulkki ei välttämättä osaa muita kielen murteita tai variaatioita. Englannin kieli taas saattaa tuottaa päänvaivaa tulkille sen vuoksi, miten se tahtuu eri maista kotoisin olevien puhujien suussa. Tulkit sekä SPR:n sairaanhoitaja totesivat kuitenkin, että vähän vieraampikin murre on mahdollista ymmärtää, etenkin kun tulkki on paikan päällä, mutta puhelimitse tämä saattaa jäädä mahdottomaksi tehtäväksi. Tulkkauspalveluiden käyttäjät saavat tilattua juuri oikean kielen tulkin joskus heti ja joskus jonkinlaisen selvittelyn jälkeen. Joskus tulkattava henkilö ilmoittaa alkuperänsä väärin, mikä voi johtaa siihen, että tulkki tuskin ymmärtää tämän murretta. Jos tulkki ei tällaisessa tapauksessa onnistu tulkaamaan, joudutaan vaihtamaan tulkkia.

5.2.6 Paikallisuuserot ja virheen vaara

TE-toimiston virkailija mainitsi haastattelussa myös sen, että puhelimesta on hankalampi kuulla ja ymmärtää ennestään tuntemattomia sanoja, kuten esimerkiksi paikannimiä. Puhelintulkkauksessa tulkki myös saattaa olla usein aivan toiselta paikkakunnalta, joten myös esimerkiksi paikallisten asuinalueiden tai yhdistysten nimet saattavat olla tulkille vieraita ja koska puhelimesta kuuluvuus on entistä heikompaa, tulkki ei välttämättä heti ymmärrä, mistä on kyse tai toistaa itselleen vieraan sanan väärin, jolloin saattaa syntyä väärinkäsityksiä tai tulke voi kuulostaa hullunkuriselta.

”Joudutaan aina tarkentamaan puolin ja toisin, jos tulkki on vaikka Helsingistä ja me puhutaan asiakkaan kanssa täällä jotain paikallista, ja sit me tiedetään, mistä puhutaan, mut sitten, jos tulkki ei saa selvää tai on joku muu sellainen este, että tulkki ei niinkun ymmärrä välttämättä, että mistä paikasta me nyt puhutaan. Eli just vaikka kun me puhutaan täällä asiakkaan kanssa Naistarista, mikä on Hervannassa, niin sit se puhelimesta saattaa kuulla jotain aivan muuta. Semmosissa saattaa joskus tulla, mut sitten ne vaan pitää aina tarkentaa, että joo, nyt puhutaan siitä ja sitten, jos mä avaan täältä kartan, niin mä sanon aina, että 'Nyt mä näytän kartalta tätä paikkaa'. Ja kun puhutaan jostain paikasta, niin saattaa tulla jotain siis aivan hassuja sanoja, kun joku henkilö ei oikein osaa sitä suomeksi sanoa sitä nimeä, ja se saattaa olla jotain aivan muuta, mitä sit se tulkki kuulee ja sitten niinkun että 'Joo se on tämä ja tämä paikka ja mä näytän kartalta' ja tottakai siinä menee vähän enemmän aikaa, mutta tota me ollaan yleensä selvitty aika hyvin.” TE-toimiston virkailija

Tulkki 5 mainitsi, että tietyt kirjaimet sekoittuvat herkästi puhelimitse kuultuna. Tulkki 5 vahvisti TE-toimiston virkailijan esittämän ajatuksen siitä, että tulkille tuntemattomat alueiden nimet voivat kuulostaa erilaiselta puhelimesta. Tällaisissa tapauksissa tulkki tietenkin tarkentaa ja kysyy. Tulkki 5:n mukaan hänen heikko näkönsä kompensoituu erittäin hyvällä kuulolla, mutta sekään ei aina auta kuulemaan oikein. Tulkki 1 myös mainitsi tiettyjen kirjainten sekoittumisvaaran. Poliisin mielestä epäselvä puhe korostuu

puhelimessa entisestään. Jos tulkin suomen kielen taito ei ole kovin vahva tai jos tulkin lausuminen on epäselvää, niin puhelimen välityksellä puhetta on vielä hankalampi ymmärtää kuin läsnäolotulkkauksessa.

”Joo, siinä on se, että aina, jotkut esim. jotkut niinku varsinkin, jos on poliisipuhuttelu, jotkut esim. d tai b, s tai t, ku he sanoo sen, alueen nimen tai jotain, niin se saattaa tietekin puhelimen välityksellä ei kuulosta siltä samalta. No sitten ehkä enemmän pitää tarkentaa. Ett pitää olla vielä tarkempi tai niinku, mulla ei oo hirveesti sen kanssa ongelmaa, koska ku mull on se heikko näkö, niin mun kuulo on sit vähän herkempi. Ett mä kuulen helpommin ne, mut silti. Koska se on niinku haastellista, ett varmasti tulee ne kirjaimet oikein kirjoitettua tai se päivämäärä oikein kirjoitettua. Mä koen jotenkin, että se on mun velvollisuus olla ekstratarkka niissä sitten, että joo.” T5

Vaikka tulkilla kuuluisi olla laaja yleissivistys ja hänen pitäisi koko ajan kehittää työkieliään, aina ei voi kaikkea tietää, ja toisinaan voi tulla vastaan sanoja, joita ei tunnista tai joiden merkitystä ei ymmärrä. Tällaisia sanoja ovat yleensä erisnimet: useimmiten tulkille tuntemattoman alueen tai yhdistyksen nimi. Tällöin tulkki yleensä kysyy, mistä on kyse tai toistaa nimen toivoen tai ajatellen käyttävänsä sitä oikein. Toisinaan väärinkäsityksiä tai ymmärtämättömyyttä voi esiintyä johtuen puhelintulkkauksen etätyöluonteesta, eli tietyt kirjaimet voivat kuulostaa samalta puhelimessa, mikä voi johtaa sekaannuksiin sanojen kohdalla. Tulkkauspalveluiden käyttäjien puheesta käy selväksi, että toisinaan tulkkienkin artikulaatio tai jopa kielitaito voi hankaloittaa puheen ymmärtämistä, etenkin puhelimessa, joka muutenkin rajoittaa kommunikatiivisen informaation vastaanottamista.

5.3 Nonverbaalinen viestintä ja tunteikkuus

Kun nonverbaalisen viestinnän puuttuminen tuli esiin haastatteluissa, KJ esitti lähes kaikille tulkeille lyhyen määritelmän tästä termistä. KJ ei määritellyt termiä Tulkki 1:n kohdalla, sillä Tulkin 1:n korkeakoulukoulutustausta sai KJ:n olettaa, että Tulkki 1 tietäisi itse, mikä nonverbaalinen viestintä on itsekin. Tässä tutkimuksessa oli joka tapauksessa tarkoitus kuulla tulkkien käsityksiä asioista sellaisina kuin he nämä asiat ymmärtävät. Kuitenkin muille tulkeille KJ esitti lyhyen kuvauksen nonverbaalisesta viestinnästä, ja se kuului suunnilleen näin: nonverbaalinen viestintä, eli eleet ja liikkeet, miten ihmiset liikkuvat ja miten ihminen on. DM on kysynyt haastatteluista vaikuttavatko ilmeiden ja eleiden puuttuminen tulkkaukseen. Termi *nonverballiikka* tuli esille kaikissa haastatteluissa, mutta DM ei määritellyt termiä haastateltaville muuten kuin täydentämällä ”eli ilmeet ja eleet”, sillä oletti haastateltavien ymmärtävän, mitä merkityksiä termin taakse kätkeytyy.

5.3.1 Nonverbaalisen viestinnän puuttumisen vaikutus puhelintulkkaukseen

Haastattelujen perusteella nonverbaalisen viestinnän puuttuminen häirtäsi ainakin jollain lailla kaikkia haastateltuja tulkkeja. Haastatelluista tulkkaukspalveluiden käyttäjät taas toivat aihetta aika paljon vähemmän esille kuin tulkit ja osa koki nonverbaalisen viestinnän puuttumisen erittäin häiritseväksi kun taas osa oli sitä mieltä, että sillä ei loppujen lopuksi ole kovin suurta merkitystä, jos tulkkaukset sujuu muuten hyvin. Tulkkaukspalveluiden käyttäjistä Poliisi, TE-toimiston virkailija ja Acutan sairaanhoitaja olivat sitä mieltä, että nonverbaalisen viestinnän puuttuminen ei kauheasti häiritse. Kun taas SPR:n sairaanhoitaja ja Sosiaaliohjaaja kokivat nonverbaalisen viestinnän puuttumisen puhelintulkkauksen ehdottomaksi heikkoudeksi.

”Ehkä enemmän se potilas varmaan kärsii siitä kuin minä.” Acutan sairaanhoitaja

”Oon mä sitä ajatellu ja tota oikeastaan se ei häirtä mua enää. Aluks se oli outoo, mutta jotekin mää oon niinkun oppinu siihen, että ei se oikeastaan kyllä häirtä.”
TE-toimiston virkailija

Kuitenkin TE-toimiston virkailija kertoi pistäneensä merkille sen, että läsnäolotulkkauksessa tulkit eksplikoivat enemmän kuin puhelintulkkauksessa ja hän epäili sen johtuvan muun muassa juuri nonverbaalisen viestinnän puuttumisesta.

”Mä luulen, että se on läsnäolotulkeilla kyllä yleisempää, koska siinä näkee sen niinku sen kehonkielen ja sen että tota... Kyllä mä luulen, että näin on, mut kyllä sen epävarmuuden joskus äänestäkin kuulee.” TE-toimiston virkailija

”Läsnäolotulkkauksessa virheen vaara on paljon pienempi, siinä välittyy myöskin eleet ja ilmeet ja pystyy toimimaan paljon paremmin, kun läsnä on henkilö, joka ymmärtää sekä suomalaista kieltä ja kulttuuria että tulkattavan kieltä ja kulttuuria ja elekieltä.” SPR:n sairaanhoitaja

Haastattelujen perusteella voidaan siis sanoa, että nonverbaalisen viestinnän puuttuminen häirtäsi tulkkeja selvästi enemmän kuin tulkkaukspalveluiden käyttäjiä. Tämä voi selittyä sillä, että tulkkaukspalveluiden käyttäjät ovat usein vieraskielisten asiakkaiden kanssa samassa paikassa ja näkevät tulkattavan eleet, ilmeet ja liikkeet ja vaikka ne eivät aina kohtaa suomalaisille ominaisen nonverbaalisen viestinnän kanssa, tulkkaukspalveluiden käyttäjä pystyy silti tekemään edes joitakin havaintoja tilanteesta. Tulkkaukspalveluiden käyttäjistä ainoastaan SPR:n sairaanhoitaja ja Sosiaaliohjaaja kertoivat, että heitä häiritsee nonverbaalisen viestinnän puuttuminen erittäin paljon, mikä taas voi osittain selittyä sillä, että heidän työhönsä liittyy paljon näyttämistä ja myös vieraskielisten tulkattavien mieliala heidän työssään ehkä keskeisemmässä asemassa kuin muiden haastateltujen tulkkaukspalveluiden käyttäjien työssä. Lisäksi molemmat heistä mainitsivat, että tulkin on pystyttävä eläytymään tulkattavan rooliin. Nonverbaalisen viestinnän puuttuminen ja se, että tulkki ei näe tulkattavaa,

saattaa häiritä eläytymistä ja tulkittavan tunteiden sekä mielialan välittämistä. Myös TE-toimiston virkailijan tekemä huomio siitä, että nonverbaaliikan puuttuminen saattaa vaikuttaa eksplikoinnin määrään on erittäin mielenkiintoinen huomio ja selittyy varmasti sillä, että tulkin on paljon vaikeampi havaita kuulijan epävarmuus puhelimen välityksellä, kun hämmästyksen eleet jäävät pois.

5.3.2 Kokonaisvaltainen ymmärtäminen

Kuten aikaisemmin on tuotu esille, suuren osan viestinnästä muodostaa nonverbaalinen viestintä. Tulkki 2:n mukaan paikan päällä ja puhelimitse tulkkaaminen ovat aivan erilaisia laadultaan. Paikan päällä yksinkertaisesti ymmärtää enemmän.

"Se on aivan niinku yötä päivää voidaan sanoa, se on aivan eri. Koska se vaan, kun sä tulkaat niinku paikan päällä, se on helpompi. Helpompi. Ja niinkun jos katotaan niinku monta eri asioita, että niinku sä oot niinku läsnä, ymmärrät enemmän, kontaktia on." T2

"Voi olla sitten ilmeistä tai vähän tommosia ihan. Kun ihminen puhuu, välillä sitten, kun ilmeistä sitten tiedä, että mitä hän tarkoittaa ja sitten, kun tulee sana suusta ja sitten molemmat, toinen täyttää toiseen. Tai kun sana et ymmärrä, jos ilme, se on hämärä, vähän vaikea. Jos ilme tulee, esimerkiksi, jos ihminen sanoo, että kipeä. No se ymmärrän, että on kipeä, kun sanon näin. Voi olla arvelen sitten, mitä hän tarkoittaa tai kun ymmärrä, mitä hän tarkoittaa. Nii, semmoinen. Koska meillä sanotaan, että silmäkin puhuu, ilmekin on puhu. Jos sä suutut ja vaikka et puhu mitään, minä tiedän, että sä suutut, semmosia. Sen takia, jos asiakas näe tai tulkki näe, parempi molempi, molemmille." T4

Myös tulkkauksen tarkkuus saattaa kärsiä ja sanavalintojen tekeminen voi olla puhelimesta äärimmäisen hankalaa, kun ei näe miten tulkattavat elehtivät tai mitä he esimerkiksi osoittavat.

"Tulkki voi sanatasolla toistaa sitten, mutta kun mennään sanatasolle, nii se ei välttämättä sitten aina vastaa kuitenkaan sitä sisältöä, niin. - - Jos siihen puhujiin liittyy just, että käyttää paljon eleitä ja kuvaile eleillä jotain taikka sitten, jos tilanteessa yhtäkkiä aletaan tekemään jotain taikka muuta." T1

"Se vaikuttaa todella paljon. Kun sanotaan, että "riisu" esimerkiksi, en mä tiedä, mitä riisu tarkoittaa, voi olla sitä kokonaan riisua tai sitten vähemmän. Ja sitten vielä "riisu tätä ja tää ja tää". Sitten semmonen, että jos olen paikan päällä, sitten tiedetään, koska mä olen paljon samassa tilanteessa, joten tiedän, mikäs, mikä lääkäri tarkoittaa. Tai mene tommosia ihan tutkimuspöydälle tai joku sellainen, että missä minkälainen. Tosiaan vähän pikkasen on epävarmuus olemassa, kun et ole paikalla." T4

"Se on helpompi ja fyysisesti, kun paikan päällä, sitten ymmärretään todella parempi ja vielä sitten tommosia tiedän, että mikä kokonaisuudessa, mikä tilanne on. Nii, välillä, kun puhutaan, että yhtäkkiä puhutaan jotain... En minä tiedä, mistä puhutaan välillä. Ihan alusta, alussa puhelintulkkauks, kun aikaisemmin on puhuttu asiasta ja sitten, kun sanotaan, että mistä on kysymys, asiakas sanoo, että 'tää paikka on kipeä'. Ja sitten tottakai minä sanon ihan samalla, samanlainen mitä. Se tuntuu hassulta minulta, että sitten kun on tää paikka, vaikka minä en näe. Ja sitten itseltäni on vähän vaikeaa, kun sanoo että tommosia "tää on kipeä." T4

Tulkilla 5 on näkövamma, joka estää häntä muodostamasta kunnollista katsekontaktia paikan päällä. Tämä oli T5:lle stressaavaa varsinkin hänen uransa alkuvaiheessa. T5:n mielestä on mukavampaa tulkata puhelimitse, koska silloin ei tarvitse ainakaan murehtia katsekontaktin puutetta.

"Ja sit ku mulla ei ollut sitä, mä en pystynyt sitä katsekontaktia kauhean hyvin luomaan, niin se jotenkin mulla oli hyvin stressaavaa silloin kahdeksan vuotta sitten." T5

Kuitenkin T5:n mukaan hänellä on erinomainen kuulo, ja äänen käyttäminen kuuluu myös nonverbaalisen viestinnän piiriin. Tulkki 5:n mukaan hän pystyy tulkitsemaan ihmistä äänensävyn perusteella.

"Äänensävykin kertoo tosi paljon. Että se niinku... Sen oppii kuulemaan. Ne äänensävyt. Että onks niinku- Jos, varsinki paikalla tässä mun tilanteessa, nii mä en tekis niiden kasvojen ilmeillä mitään, koska mä en näkis niin hyvin. Että mä näkisin ne kasvonpiirteet, mutta se, onko hartiat kohossa vai alhaalla tai että niinku muuta sellasta, mutta nii." T5

Tulkki 5 toi esille, että toisinaan, kun tulkattava puhuu omasta mielestään kiusallisesta asiasta, niin tulkattava ei aina pysty ilmaisemaan itseään sanallisesti. Tällöin tulkki ei pysty näkemään tulkattavan liikehdintää, ja toisinaan viranomaiset ilmaisevat sanallisesti tulkattavan liikkeitä.

"Koska monesti, jos tulee sellasii tilanteita, ett se kertoo jotain kiusallista asiaa tai jotain, niin se menee, he saattaa, ku heiltä kysytään jotain, he saattaa vaa nyökäyttää päätä. Ja ku mä en tiedä, mikä se vastaus on ollut. Nii ni sitten jotkut viranomaiset on oppinut siihen, ett ne sanoo "Hän nyökäyttää päätä" tai "hän.." Niinku, niinku jotenkin ne reagoi tai sanoo joo. Sit mä tiedän, että se on tapahtunut elekielellä se vastaus." T5

"Yleensä mun mielestä ne viranomaiset niinku sairaalan henkilökuntakin aika hyvin ottaa tän puhelimen mukaan ja sit siirtyy silt pöydältä sit tutkimuspöydälle tai sit ne korottaa ääntä, että ett mä varmasti kuulen. Ett he varmasti kuulee mut. Ja sit joskus mä koen, ku sieltä ei kuulu vastausta tai jompikumpi ei sit reagoi, niin mä että 'Kuuluuko mun ääni?' Mä niinku tarkistan sen. Koska monesti, jos tulee sellasii tilanteita, ett se kertoo jotain kiusallista asiaa tai jotain, niin se menee, he saattaa, ku heiltä kysytään jotain, he saattaa vaa nyökäyttää päätä. Ja ku mä en tiedä, mikä se vastaus on ollut. Nii ni sitten jotkut viranomaiset on oppinut siihen, ett ne sanoo 'Hän nyökäyttää päätä' tai 'hän...' Niinku, niinku jotenkin ne reagoi tai sanoo, joo. Sit mä tiedän, että se on tapahtunut elekielellä se vastaus. Mut sit joskus, nii. Mä vaa kysyn suoraan: 'Anteeks, oliko-' tai mä kysyn sen kysymyksen uudestaan, käännän sen kysymyksen uudestaan." T5

Haastatteluiden perusteella voidaan todeta, että nonverbaalinen viestintä auttaa tulkkeja saamaan kokonaisvaltaisemman kuvan tilanteesta ja edistää ymmärtämistä. Vaikka kokemuksen myötä äänensävyn tulkitseminen voi parantua pelkän äänensävyn varassa tulkki ei saa kuitenkaan kokonaiskuvaa tilanteesta, eikä aina tiedä mitä tilanteessa tapahtuu. Puhelintulkkaukseen vaatiikin tulkkaukspalveluiden käyttäjiltä erityistä valppautta ja

huomaavaisuutta, sillä heidän olisi hyvä muistaa kertoa tulkille, jos vieraskielinen asiakas elehtii äänettömästi tai jos tilanteessa tapahtuu jotain, mistä ei kuulu ääntä.

5.3.3 Keskeyttäminen

Tulkit toivat esille, että yksinkertaisesti viestintä osapuolten välillä on erilaista verrattuna läsnäolotulkkaukseen, sillä kaikki keskeytykset pitää tehdä sanallisesti, eikä eleillä, eli esimerkiksi, jos tulkattava puhuu liian pitkään, tulkin pitää sanoa jotakin, jotta puhuja pysähtyisi.

"Ehkä se on erilaista, koska siin joutuu tekemään nimenomaan sanallisesti. Ett jos on läsnäolotulkkaus, sehän riittää, että eleillä pystyy taikka ilmeillä pystyy tuomaan esille sen, että hetkonen, mulla ois tähän näin. Tai että tulkki haluaisi tarkistaa nyt jonkun asian, nii se riittää usein, että pelkästään eleillä tai kehonkielellä esittää sen. Mutta sitten kun on puhelimesta, niin sitten joutuu ääneen sanomaan sen." T1

"Kyllä tää on ollut monta kertaa aika vaikeaa. Ja se on se toisaalta, että kun paikan päällä esimerkiks huoneessa jopa kaks kolme neljä ihmistä, joskus näinkin käy – ne puhuu päällekkäin. Ja sitten antamalla tällainen merkki esimerkiks, ku sä oot koko ajan puhunut, tää merkki ja sitten katsekontakti toiseen ja sitten se tarkoittaa 'ole hiljaa' tai 'nyt hänen vuoro'". T3

"Kun merkki, esimerkiksi joku käsimerkki tai sellainen, että heti, mutta puhelimesta aina pitäisi sanoa heille, että ääneen, äänelle pitäisi sanoa." T4

Tulkkauspalveluiden käyttäjistä sosiaaliohjaaja nosti esille sen, että tulkkien voi olla hankalampi hallita tilannetta puhelimen välityksellä. Varsinkin jos paikalla on useita henkilöitä ja tulkki ei ole läsnä, hänen voi olla hankalaa pitää kiinni omista puheenvuoroistaan.

"Siinä pitäisi pystyä niinku rajaamaan, et siinä on tulkki, joka myös jotenkin tuottaa kehonkielellään sitä, että nyt yksitellen puhutaan tässä, ja jos se on vaan puhelimen päässä ja sieltä joku yrittää huutaa kaikkien yli niin ei.. Ei oo hyvä..."
Sosiaaliohjaaja

Tilanteeseen puuttuminen ja sen keskeyttäminen voi olla hyvin hankalaa puhelimen välityksellä. Tulkin keskittyminen voi häiriintyä, jos hän joutuu jatkuvasti rytmittämään tulkattavien puheenvuoroja. Myös osa tulkattavan viestistä voi mennä tulkilta täysin ohi, jos tulkki joutuu puhumaan tulkattavan päälle pyytääkseen puheenvuoroa. Tämänkaltaisen ylimääräinen ponnistelu vie tulkilta paljon energiaa ja tulkki väsyä hyvin nopeasti, jolloin myös virheen vaara kasvaa.

5.3.4 Kommunikatiivinen palaute ja epävarmuus

Tulkit toivat esille, että puhelimesta tulkaessa ei saa samalla tavalla nonverbaalista palautetta siitä, ovatko henkilöt ymmärtäneet kuulemansa, mikä voi johtaa epävarmuuden tunteeseen tulkkien osalta.

"Ett sellainen pieni epävarmuus on ehkä johtuu just siitä, että ei oo osannut itse sitä palautetta siitä, että ne on ihmiset on ymmärtänyt sen, mitä heille on sanottu. Koska kaikki ei välttämättä sano juuta eikä jaata sitten, kun heille on tulkannut siihen puhelimeeseen. Ja sitten tulee seuraava kysymys. Mutt sitten kun tulkkaa läsnäolotilanteissa, näkee, että ne nyökkää toisillensa taikka tekee jonkun merkin, että hän on ymmärtänyt. Tai vaikka ei haluaisi kuulla sitä, on ainakin ymmärtänyt sen ja osoittaa jollain muulla tavalla sen, ett reagoi siihen kuulemaansa. Ett ehkä se jää semmoinen niinku pieni epävarmuus, tai epävarmuuden tunne jää usein puhelintulkkauksen jälkeen kuitenkin." T1

"Äänensävyistä kuulee vähäsen, mutta ei pysty näkemään sitä niitten henkilöiden keskinäistä kemiaa, ei pysty niin hyvin pelkästään äänen pohjalta tai äänensävyjen pohjalta tulkitsemaan. Että siinä mielessä niinku, mutta toisaalta, jos ajattelee, että sen ei pitäisi vaikuttaa taikka siis se ei välttämättä vaikuta tulkkaukseen, niin ja sen ei tarvi vaikuttaa tulkkaukseen, niin en mä itse tiedä. Mä itse koen, että se on hirveän tärkeä se nonverballiikka siinä ja sen kaiken tulkitseminen ja toisaalta sitten sen huomioiminen ja se, mitenkä tulkki niitä tuo esille." T1

Myös tulkkauspalveluiden käyttäjistä osa on sitä mieltä, että puhelintulkkauksen aikana olo on epävarmempi kuin läsnäolotulkkauksen aikana. Kun nonverballiikka häviää, iskee helposti epävarmuus siitä, ymmärsikö tulkki kaiken ja menikö viesti perille. Läsnäolotulkkauksissa huomaa helpommin, jos joku osapuolista ei ymmärrä jotain. Myös äänensävyistä kuulee epävarmuuden, mutta ei niin hyvin.

"Mä luulen, että tulkillakin on helpompi kun hän näkee mut, ja siinä ehkä helpommin niinkun ehkä voi sitten pyytää tarkennusta taikka mää näen tulkista helpommin, et hän ei ymmärrä, koska mää seuran sitä, kun sen mun viestin pitää mennä tulkin kautta asiakkaalle ja palautua sieltä samaa reittiä takasin, niin mää näen sen onko se mennyt perille vai ei. Niinku kaikki tämmönen jää siitä puhelintulkkauksesta pois." Sosiaaliohjaaja

Tulkki joutuu toimimaan tilanteessa sokkona, eikä pääse näkemään tulkattavien reaktioita, mikä voi lisätä tulkin epävarmuutta ja pahimmillaan myös heikentää tulkaussuoritusta. Toisaalta, jos tulkin kielitaito on heikko, myös tulkkauspalveluiden epävarmuus saattaa lisääntyä ja heitä saattaa epäilyttää, onko tulkki varmasti ymmärtänyt kaiken.

5.3.5 Aksentit

Kun tulkki on paikan päällä, on mahdollista seurata puhujan suunliikkeitä ja kasvojen lihasten liikkumista, eli sitä kaikkea, joka tukee puhetta. Toisinaan vieraskielisten puhujien aksentit voivat olla hankalia tulkeille, etenkin kun kyse on englannista tai erilaisista kurdin tai arabian versioista.

"Ja varsinkin jos ajattelee jotain erilaisia murteita taikka sitten aksentteja, niinku englannissa on ihan valtavasti kaikenlaisia. Niin jotkut, jos nyt tuntemattomampia aksentteja, niin niitten kuuleminen puhelimen kautta on vielä hankalampaa kuin sitten kasvokkain, kun pystyy ilmeistä sitten päättelemään kuitenkin ja suun liikkeistä sitten lisäämään siihen. Niin ne on ehkä kaikista haastavimmat. " T1

Myös SPR:n sairaanhoitaja mainitsi haastattelussa, että nonverballiikan puuttuminen aiheuttaa hankaluuksia murre-erojen suhteen.

"Puhelintulkkauksessa elekieli jää kokonaan pois. Silloin, kun eleet jää puuttumaan, niin murre-erot vaikuttaa paljon, eliikkä voi olla, että Afganistanin farsia puhuva ymmärtäisi paikalla olevaa Iranin farsia puhuvaa tulkkia, mutta puhelimesta, kun sieltä jää ne tukevat eleet pois, niin on vaikeampi ymmärtää." SPR:n sairaanhoitaja

5.3.6 Puhelintulkkaus ja tunteet

Kuuluvuuden ja nonverballiikan lisäksi yksi haastatteluissa esille noussut aihe on tunteiden vaikutus tulkkaustilanteeseen. Tulkkauspalveluiden käyttäjät kokivat, että tulkin läsnäolosta voi olla sekä hyötyä, että haittaa. Joskus tulkin läsnäolo voi rauhoittaa vieraskielistä asiakasta, mutta joissain toisissa tilanteissa se voi myös haitata, jolloin puhelintulkkaus voi jopa olla parempi vaihtoehto kuin läsnäolotulkkaus. Tähän saattaa vaikuttaa esimerkiksi tulkin ja vieraskielisen asiakkaan tausta tai vaikkapa aiheen arkaluontoisuus. Joskus tulkkauspalveluiden käyttäjät tilaavat tarkoituksella nimenomaan puhelintulkkauksen välttääkseen kitkaa tulkin ja vieraskielisen asiakkaan välillä. Tulkin etnistä tai uskonnollista taustaa ei välttämättä voi päätellä puhelimen välityksellä, joten puhelintulkkauksen avulla voidaan joskus välttyä turhilta kyselyiltä tai epämieluisilta kohtaamisilta. Joskus taas vieraskieliset asiakkaat saattavat pyytää puhelintulkkausta suojellakseen yksityisyyttään. Varsinkin kiusallisten asioiden hoidossa puhelintulkkaus voi olla hyvä vaihtoehto.

"Kyllähän se yleensä on paljon parempi, jos on tulkki paikalla. Se asiakaskin yleensä tuntuu niinkun... tulkilla usein on sellainen vähän niinku rauhoittava vaikutus tai luottamus... Se herättää luottamusta, varsinkin kun vielä tietää tulkeista vähän etukäteen, niin voi valita tietynlaiseen tapaukseen parhaiten sopivan tulkin. Voi olla myös tietysti toisinpäin, varsinkin silloin, kun on kyse sellaisesta tulkattavasta, joka esimerkiksi kokee, että tämä tulkki on vaikkapa naapuriheimosta sieltä kotimaasta ja välit naapuriheimoon ei oo olleet hyvät, niin sillä voi olla myös erittäin huono vaikutus. Näin ollen saattaa tulla tilanne, että vaihdetaan tulkkia." Poliisi

"Puhelintulkkauksessa välttään yhden ylimääräisen ihmisen läsnäololta koska se sitten, se ei ole niin autenttinen se, vaikka siinä on se ihminen läsnä puhelimesta, mut asiakkaasta voi tuntua enempi, että me ollaan kahdestaan. Mulla on ollu asiakkaita, jotka ovat pyytäneet esimerkiksi, että mieluummin puhelintulkki tai ei tulkkia ollenkaan, jos he haluaa puhua jostakin asiasta, mikä on heille hyvin sellainen henkilökohtainen." SPR:n sairaanhoitaja

Tulkkauspalveluiden käyttäjät mainitsivat myös, että tunteita herättävät aiheet saattavat joskus myös haitata kuuluvuutta tai viestin täydellistä välittymistä. Tunnepitoinen puhe saattaa olla epäselvää ja epäjohdonmukaista. Lisäksi jos paikalla on useita henkilöitä, tunteita herättävät aiheet voivat aiheuttaa levottomuutta ja päälle puhumista.

"Kun on hyvin tunteita herättävistä aiheista kyse, niin kuin me saatetaan täällä käsitellä vaikkapa... Asiakkaana on naisihminen, joka on kokenut vaikka törkeitä seksuaalisia tekoja, niin aiheet on niin kovalla tunnetasolla, eliikkä jos on puhelimen päässä niin siitä ei välttämättä saa tulkkipäin mitään selvää koska jos keskustelu on hyvin itkuista ja muuta niin silloinhan se paikallaolo on paljon helpompaa tulkillekin ja myös sitten sitä kautta sille poliisille." Poliisi

Tulkin ei kuulu näyttää omia tunteitaan tulkkauksen aikana, vaan tulkin pitää olla asiallisena työroolissaan. Puhelimitse tämän neutraaliuden voi säilyttää helpommin kuin paikan päällä, koska silloin ei tule niin läheistä vuorovaikutusta tulkattavan kanssa.

"Se on helpompi, kun sä tulkaat niinku puhelimella siitä asioita. Paikan päällä on vähän vaikeampi. Kun sä näet ja kuulet ja sä näet koko ihminen ja asiat mihin mennään ja semmosia. Mutta puhelimella vähän helpompi. Toisaalta, toisaalta. Aina riippuu asiasta, niinku mä sanoin aikaisemminkin. Aina riippuu." T2

Myös tulkkien kokemattomuus voi vaikuttaa siihen, kuinka paljon he näyttävät omia henkilökohtaisia tuntemuksiaan tulkkauksilanteissa. Tällaisissa tapauksissa puhelin tavallaan voi pelastaa tulkin kasvot ammattilaisena.

"Jotkut tulkit esimerkiksi kriisikeskuksessa, jotkut tulkit sillä tavalla, kun asiakas kertoo jotain tosi järkyttävää, esimerkiksi "Pakomatkan aikana minut raiskattiin". Ja sitten kun nää kerrotaan tulkin välityksellä, jos on kokematon tulkki, tulkki heti (kauhistunut hengenveto), tollai ilme. Silmät auki, suu auki, tärinä, tärisee 'Minut raiskattiin pakomatkan aikana'. Se on todella, se on paha moka, se on väärin. Ei missään nimessä. Ei missään nimessä saa lähteä niinku tulkkamaan ta; Pitää pystyä todella neutraali, relax, okei? Normaali. Ei sais missään nimessä reagoida sillä tavalla. Joo. Jos on puhelintulkkauksista, onneksi siitä ei näy." T3

"Pitäis olla, nää eleet ja ilmeet on todella tosi tärkeä. Että ei sais missään nimessä niinku näyttää. Ja sitten ei saa olla liian passiivinen. Se on myös tosi tärkeä. Esimerkiksi sinä olet puhumassa, kertomassa oma tarina ja minä olen tällä tavalla esimerkiksi tai näin tai, esimerkiksi kännykkä kädessä, katsomassa jotain tekstiä. Ja sitten yhtä samaan aikaan oon tulkkamassa myös. Ymmärrätkö, mitä tarkoitan?" T3

Tulkki 5 mainitsee, että toisinaan hän kuitenkin haluaisi ilmaista tunteitaan tulkattavalle, silloin kun kyse on vakavista asioista, kuten lapsen kuolemasta. Tulkki 5 ymmärtää, ettei hänen tulkkina kuuluisi ilmaista omia ajatuksiaan tulkattavalle, mutta kuitenkin ajattelee, että ehkäpä paikan päällä hän voisi ilmaista myötätuntoa esimerkiksi eleellä, eli jollain lailla nonverbaalisella käyttäytymisellään. Tulkki 5 myös kokee, että äänen käyttötavat ovat hyvin rajallinen keino tunteiden ilmaisuun puhelimitse.

"Siin käsitellään niin paljon erilaisia asioita: tunteita, aiheet, jotkut todella raskaita. Ja sitten ne saattaa jäädä mieleen ja sit ku siihen ei voi niinku, ei voi sanoa mitään. Mitä sä sanot, jos joku sanoo, ett mun lapsi kuoli. Että... Tai että jotain kipua tai jotain tämmöstä niinku, ett sä et niinku- Tavallaan tunteita. Ja sit se harmittaa ja haluat sanoa jotain, mut sit ei niinku. Mä taas koen, että se ei kuulu mun sanoa mitään, joten mä en sano mitään. Mutta ehkä paikan päällä mun ele tai olemus saattais ehkä viestittää, vaikken mä sanoisi mitään, että olen pahoillani. Mutta mun ääni puhelimessa, se ei millään tavalla välity siitä. Ja mä oon joskus kokenutkin sen niinku, mä fff ku mä oon naisille tulkannut, niin he ehkä kokee mut todella kylmäks ihmiseks, koska puhelimessa ei välity se- Vaikka kuinka olisi lempeä tai matala ääni tai jotain muuta vastaavaa, se ei silti välity sillä tavalla." T5

Haastatteluiden perusteella niin tulkit kuin myös tulkkauksipalveluiden käyttäjät näyttäisivät olevan sitä mieltä, että tietynlaisissa tilanteissa puhelintulkkaukset voi olla jopa parempi vaihtoehto, jos tulkkauksen aihe herättää vieraskielisessä asiakkaassa voimakkaita

tunteita. Tulkin on vaikeampi herättää luottamusta ja tuoda turvaa tai osoittaa myötätuntoa puhelimen välityksellä, mutta toisaalta ylimääräisen henkilö läsnäolo ei tee tilanteesta entistä kiusallisempaa ja voi joskus myös säästää tulkin raskaiden asioiden liian läheiseltä käsittelyltä.

5.4 Tilanteet, joihin puhelintulkkaus ei sovi

Yleisesti sekä tulkit, että tulkkauspalveluiden käyttäjät ovat sitä mieltä, että puhelintulkkaus hoidetaan samalla tavalla kuin tulkkaus paikan päällä. Tulkkauspalveluiden käyttäjistä SPR:n sairaanhoitaja ja sosiaaliohjaaja ovat eniten sitä mieltä, että puhelintulkkaus ei yleensä ole paras keino kommunikoida vieraskielisten asiakkaiden kanssa ja he pystyivät nimeämään useita tilanteita, joissa puhelintulkkausta ei heidän mielestään pitäisi käyttää. Poliisi, TE-toimiston virkailija ja Acutan sairaanhoitaja ovat kaikki sitä mieltä, että heidän työssään on oikeastaan melko vähän tilanteita, joihin puhelintulkkaus ei soveltuisi lainkaan ja heidän mielestään kielitaitoinen ja ammattitaitoinen tulkki pystyy hoitamaan myös vaativat tilanteet puhelintulkkauksena. Esimerkiksi poliisi mainitsi haastattelussa, että välineen ei sinänsä pitäisi vaikuttaa tulkkaustilanteeseen. Myös kaikki tulkit ovat lähtökohtaisesti sitä mieltä, että puhelimen ei periaatteessa pitäisi vaikuttaa tulkkaussuoritukseen. Kuitenkin kysyttäessä niin tulkeilta kuin myös tulkkauspalveluiden käyttäjiltä tuli ilmi tilanteita, joissa puhelintulkkaus voi olla äärimmäisen hankala tapa tulkata.

”Periaatteessahan sen ei pitäisi; jos todetaan, että puhelintulkkaus onnistuu ja se on toimivaa ja näin, niin sen ei pitäisi vaikuttaa siihen, että onko se nyt sitten puhelintulkkausta vai lähitulkkausta, tai etätulkkausta ja lähitulkkausta.” T1

Toisaalta Tulkki 1 mainitsi, että periaatteessa mikä tahansa tilanne voi olla sellainen, ettei siihen sovi puhelintulkkaus, jos tilanteessa esimerkiksi elehditään paljon, eikä tulkki ole näkemässä tätä elehdintää:

”Periaatteessa mikä tahansa tilanne voi olla semmonen, että puhelintulkkaus ei sovellu siihen. Jos siihen puhujiin liittyy just, että käyttää paljon eleitä ja kuvaile eleillä jotain taikka sitten, jos tilanteessa yhtäkkiä aletaan tekemään jotain taikka muuta. Mut toisaalta se riippuu siitä, mitä se tulkin halutaan tekevän.” T1

Näin ollen tulkkauksen onnistumiseen ei vaikuta ainoastaan asioimistilanteen aihe vaan myös monet muut tekijät, joita tilanteessa voi olla läsnä. Tilanteen epäsovivuuteen voi vaikuttaa haastateltavien kokemusten mukaan muun muassa tilanteessa käsiteltävä puheenaihe, puhujien emotionaalinen olotila, puhujien määrä sekä tilanteessa tapahtuvat aktiviteetit, eli esimerkiksi henkilöiden ja esineiden siirtäminen paikasta toiseen.

Seuraavissa luvuissa käsitellään tilanteita, joihin ei haastateltavien mielestä sovellu puhelintulkkaus.

5.4.1 Toiminnallinen tilanne

Useat tulkit sanoivat, että tilanne, jossa tehdään jotain, eli esimerkiksi lääkärikäynti, voi olla hankala tulkata puhelimesta, sillä tulkille voi olla epäselvää, mistä tarkalleen ottaen puhutaan. Esimerkiksi Tulkki 1 kokee, että myös toiminnallisia tilanteita pystyy tulkkaamaan puhelimitse, mutta paikan päällä tulkki osaisi valita tarkemman sanan tai ilmaisun, kun esimerkiksi puhutaan ”puhdistetaan tämä tästä näin” tai ”otetaan tämä” tai ”riisu”.

”Mutta tota niin, varmasti kaikki semmoset asiat, missä tehdään jotain ja laitetaan jotain jonnekin, niin se on hirveän epäselvää, jos tulkki sanoo, että ”ja nyt tämä siirretään tästä taikka puhdistetaan, puhdistetaan nyt vaikkapa nyt vauvan napa” ja puhutaan siitä, että ”puhdistetaan tämä tästä näin”. Tietenkin tulkki voi toistaa, että ”puhdistetaan tämä tästä näin”, mutta se että jos onkin sitten semmonen verbi, joka voisi olla useita vaihtoehtoja toisella kielellä, nii se, että valitsee sen oikean verbin, niin vaatii melkein sen, että näkee jotain. Mutta ehkä jotkut sellaiset hyvin toiminnalliset vois ehkä olla sellaiset, jotka ei puhelimen kautta hirveen hyvin välity.” T1

Tulkkauspalveluiden käyttäjistä erityisesti SPR:n sairaanhoitaja, Sosiaaliohjaaja ja Acutan sairaanhoitaja ovat sitä mieltä, että puhelintulkkaus ei sovi tilanteisiin joissa tapahtuu paljon tai joissa täytyy näyttää jotain:

”Sellaiset aiheet mihin ei liity näyttämistä on helpompi tulkata puhelimesta, mutta jos esimerkiksi pitäisi näyttää vaikka venyttelyliikkeitä tai jotakin hankalampaa lääkkeen laittamista niin se on vaikeampaa puhelintulkkauksella.” SPR:n sairaanhoitaja

”Ajattele, meidän on päästävä liikkeelle, meidän on pakko mennä siihen lähikauppaan tai ostamaan bussikortti tai ilmoittautumaan sinne tänne tekee kaikkee tota ja sitten se olis vaan puhelimen päässä se tulkki... Eeih...” Sosiaaliohjaaja

Molemmissa esimerkeissä tulkkauspalveluiden käyttäjät viittaavat selkeästi siihen, että tulkilla pitäisi olla tällaisissa tilanteissa näköyhteys, jotta hän hahmottaisi tilanteen ja ymmärtäisi, mistä tilanteessa keskustellaan. Kuten myös Tulkki 1:n edellisessä esimerkissä tuli esiin, tulkin pitäisi usein nähdä, mitä tilanteessa tapahtuu, jotta hän osaisi valita oikeanlaisen sanan tai ilmaisun. Näiden kaltaisissa tilanteissa auttaisi varmasti, jos tulkkauspalveluiden käyttäjä muistaisi kertoa tarkasti kaiken sen, mitä tulkki ei näe. Tämä voi kuitenkin olla hankalaa, sillä paikalla olijat eivät välttämättä aina hahmota, mitä kaikkea puhelimen päässä olevan tulkin pitäisi tietää, jotta tulkkaus onnistuisi mahdollisimman hyvin. Molemmissa edellä kuvatuissa tilanteissa myös liikutaan, joten puhelinta pitäisi muistaa liikuttaa mukana, jotta kuuluvuus ei kärsi. Puhelimen liikuttaminen taas saattaa

viedä liikaa huomiota itse asiasta ja lisätä tilanteen luonnottomuutta. Joissain tilanteissa puhelimen mukana kantaminen saattaa olla jopa mahdotonta:

”Esimerkiksi hätätilapotilaat, jotka kiireellisesti tulee suoraan tutkimuksiin ja sit toimenpiteeseen.” Acutan sairaanhoitaja

Edellä kuvatussa tilanteessa, jossa tapahtuu paljon lyhyessä ajassa puhelintulkkaus voisi olla lähes mahdotonta. Tällaiset tilanteet etenevät usein nopeasti ja tilanteessa mukana olevalla henkilökunnalla on huolehdyttävään monta asiaa. Puhelimen välityksellä olisi varmasti hyvin hankala ymmärtää mitä tilanteessa tapahtuu ja tulkata se ajoissa vieraskieliselle asiakkaalle. Lisäksi jos vieraskielinen asiakas on vakavasti loukkaantunut, eikä välttämättä pysty puhumaan, tulkki ei saisi tietää mistään, onko hänen tulkkeensa ymmärretty. Toisaalta tällaisessa tilanteessa puhelintulkkauksen valttina voisi olla nopeus ja tulkki saattaisi olla tavoitettavissa heti, mikäli tulkkauspalveluiden käyttäjällä olisi aikaa soittaa tulkille.

Tulkkauspalveluiden käyttäjistä sosiaaliohjaaja mainitsi myös toisenlaisen toiminnallisen tilanteen, johon ei varsinaisesti liity näyttämistä, eikä liikkumista, mutta siitä huolimatta se vaatisi hänen mielestään ehdottomasti tulkin läsnäoloa:

”Kun otetaan jotain kiintiöpakolaisia vastaan jotka on tullu jostain Ruandasta niin hyvä ihminen puhelintulkkaus siinä kohtaa.. Se ois kyllä.. Kyl sen tarvii olla sen tulkin paikan päällä kun porukka seisoo ihan siis vaan tumput suorina ja ihan hirvee jännitystila ja ei ei ei...” Sosiaaliohjaaja

Usein sanotaan, että tulkki toimii niin sanottuna siltana kahden kulttuurin välillä ja edellä kuvattu tilanne vaatisi varmasti tulkilta paljon eksplikointia ja kokonaiskuvan hahmottamiseksi tulkin läsnäolo olisi aika ehdoton. Tilanne on varmasti hyvin haasteellinen ja ilmapiiri kireä ja puhelintulkkaus voisi tehdä tilanteesta entistä luonnottomamman, eikä siksi soveltuisi tämänkaltaiseen tilanteeseen.

Haastattelujen perusteella puhelintulkkaus näyttäisi sopivan niin tulkkien kuin myös tulkkauspalveluiden käyttäjien mielestä parhaiten tilanteisiin, joihin ei liity näyttämistä, liikkumista tai kiirettä. Toiminnallisista tilanteista puhuttaessa suurin osa tulkeista mainitsi terveydenhuoltoalan tulkkaukset. Myös molempien sairaanhoitajien ja sosiaaliohjaan haastatteluissa tuli esille, että heidän työhönsä liittyy paljon näyttämistä ja liikkumista. Haastatellut poliisi ja TE-toimiston virkailija käyttävät työssään tulkkeja yleensä erilaisissa kuulusteluissa ja haastatteluissa, eikä heidän työssään ole niin paljon näyttämistä tai liikkumista vaativia tilanteita, jotka eivät soveltuisi puhelintulkkaukseen.

5.4.2 Terveystieteiden tulkkaukset

Lääkärin vastaanoton hankaluuksista mainittiin edellisessä luvussa 5.4.2 Toiminnallinen tilanne. Tulkki 3 mainitsi vielä, että kun kyseessä on erikoislääkärin vastaanotto, niin olisi tulkin kannalta parempi olla paikan päällä. Tämä johtunee nimenomaan siitä, että on kyseessä jonkin erikoisalan sanasto, jonka käytössä on oltava erityisen tarkka.

”Ja... erikoislääkärin vastaanotto, mun mielestä järkevämpi, parempi, turvallisempi, että tulkki olisi läsnä.” T3

Esimerkiksi Tulkki 5 toivoi olevansa paikan päällä muun muassa, kun kyseessä on synnytystilanne, sillä hän oli tällaisissa tulkkaustilanteissa kokenut jäävänsä etäiseksi, eikä ollut saanut viestiään perille niin hyvin kuin olisi toivonut.

”Ehkä joskus sairaalatulkkaukset. Ei se mulla oo ollut viime aikoina synnytystulkkauksia, niin se olis ollu jotenkin... En mä tiiä, mä jotenkin sanoisin... Nää tapaukset on vasta äskettäin tullut Suomeen, että jotenkin mä koin, että tulkkaus olis ollut... Ois mennyt enemmän perille se viesti. Niin sanotusti. Jos mä oisin ollut paikan päällä.” T5

Tulkki 5 mainitsi, että myös tilanteessa, kun potilas esimerkiksi puhuu kiusallisesta asiasta, olisi tulkin kannalta helpompi olla paikan päällä, sillä välillä vieraskielisen asiakkaan vastausta voi olla vaikeaa tulkita pelkästään puhelimen avulla.

”Koska monesti, jos tulee sellasii tilanteita, ett se kertoo jotain kiusallista asiaa tai jotain, niin se menee, he saattaa, ku heiltä kysytään jotain, he saattaa vaa nyökäyttää päätä. Ja ku mä en tiedä, mikä se vastaus on ollut.” T5

Tulkki 3 mainitsi, että terapian tulkkaukset olisi parempi tehdä paikan päällä. Kuitenkin aikaisemmin luvussa 5.2 Nonverbaalinen viestintä voi huomata, että Tulkki 3 oli myös sanonut, että toisaalta voi olla parempikin, että terapiatulkkaukset tehdään puhelimitse, sillä silloin tulkki ei ole kolmantena pyöränä tilanteessa, ja tulkattavan vieraskielisen asiakkaan voi olla helpompi ilmaista itseään. Toisaalta tällaiset tilanteet voivat olla herkkiä ja raskaita, ja voi olla erittäin vaikeaa tavoittaa tunnelma ja kuulla kaikki puhelimen välityksellä. Näiden syiden vuoksi voisi sanoa, että terapiatulkkausten tekeminen paikan päällä voisi olla parempi vaihtoehto. Myös SPR:n sairaanhoitaja oli sitä mieltä, että puhelintulkkaus ei sovi mielenterveysasioiden hoitamiseen.

”Puhelintulkkaus ei sovi mielestäni mielenterveysasioiden hoitamiseen tai sitten esimerkiksi väkivallan tai seksuaalista tai muuta väkivaltaa kokeneiden ihmisten kanssa puhumiseen. Siitä on vaikea puhua puhelintulkin välityksellä, koska niissä on niin isona tekijänä se, et millä tavalla tulkattava ja sitten myöskin työntekijä elehtii ja ilmehtii.” SPR:n sairaanhoitaja

Terveystieteiden tulkkaukset vaikuttaisivat olevan hankalia tulkata puhelimesta niin haastateltujen tulkkien kuin myös alalle toimivien tulkkauspalveluiden käyttäjien mielestä,

sillä tilanteissa monesti tapahtuu ja ne ovat myös usein arkaluontoisia. Toisaalta osa haastateltavista mainitsi myös, että joskus arkaluontoisten asioiden käsittelyssä on hyvä, että tilanteessa ei ole läsnä muita ylimääräisiä henkilöitä, jolloin vieraskielisen asiakkaan voi olla helpompi puhua kiusallisista asioista. Joissain tapauksissa puhelintulkkaus saattaa siis päinvastoin olla jopa parempi ratkaisu nimenomaan terveydenhoitoalan tulkkauksissa. Tämä riippuu toki tilanteen arkaluontoisuuden lisäksi myös jonkin verran vieraskielisestä asiakkaasta ja osapuolten välillä vallitsevasta henkilökemiasta.

5.4.3 Hektiset ja tunnepitoiset tilanteet sekä tilanteet, joissa on läsnä useita henkilöitä

Hektiset tilanteet, joissa tapahtuu paljon ja jotka etenevät nopeasti ovat hyvin vaikeita tulkata puhelimesta. Tulkin voi olla hankala saada puheenvuoroa ja kuulla sekä tulkata kaikkea mitä tilanteessa tapahtuu. Esimerkiksi sosiaaliohjaaja kokee tulkin tekemät huomiot tilanteesta hyvin tärkeiksi ja puhelintulkkauksessa tällaiset huomiot jäävät kokonaan pois.

"Esimerkiks kriisiperhe, jossa on kahdeksan perheenjäsentä ja kuusi lasta ja perheen sisäistä väkivaltaa ja kukaan ei kauheasti keskity kuuntelemaan ja käytetään kovaa ääntä ja sit joutuu paljon työntekijä rajaamaan... tämmöseen esimerkiks... missä tapahtuu paljon niinku semmosta, mistä niinku työntekijä voi tehdä huomioita ja... kun me koetaan niinkun sosiaaliohjaajat, että tulkki on työpari vaikka hän niinkun kääntää sen, mutta tota kyllä me kotikäynnin jälkeen vaihdetaan siitä sitten kommentteja keskenämme että 'Näiksää saman?' taikka 'Miten sää ton näit?' ja muuten kaikki tämmönen jää pois siitä, mut siis kaikki tämmönen. esimerkiks tämmönen kriisiperhe, koska siellä tapahtuu niin paljon ja pitäis saada selitettyä niin paljon, niin siihen ei sovi puhelintulkkaus, jos sais valita." Sosiaaliohjaaja

Myös hyvin tunnepitoiset tilanteet ovat erittäin vaikeita tai joskus jopa mahdottomia tulkata puhelimesta. Tulkin voi olla hankala saada puhelimen välityksellä selvää asiakkaan puheesta, jos se on esimerkiksi itkuista tai puhe on epäjohtonmukaista ja rönsyilevää.

"Sitten kun tulee näitä tunneryöppyjä tai muuta niin sellaisissa tilanteissa puhelintulkkaus on selkeästi huonompi." Poliisi

Myös useiden henkilöiden tai osapuolten keskustelu voi olla hyvin hankala tulkata puhelimesta. Sen lisäksi, että henkilöt saattavat puhua päällekkäin, tulkin täytyy pystyä erottamaan, kuka on milloinkin äänessä ja osoittamaan äänensävyllään, milloin kenenkin puheenvuoro päättyy ja mistä alkaa uusi puheenvuoro. Eri osapuolten keskustelu puhelintulkkauksen avulla pystyy tuskin olemaan kovin luontevaa ja esimerkiksi kuiskaustulkkauksen käyttö puhelintulkkauksen välityksellä on mahdotonta, joten siihen ei voida turvautua ajan säästämiseksi, vaikka paikalla olisi ainoastaan yksi tulkkausta tarvitseva henkilö.

"Jos on vaikka monivammainen lapsi ja siinä on Taysista henkilökuntaa, erityispäiväkodista henkilökuntaa, vammaispalvelusta, perhe, minä...niin musta tuntuu, että se jää... tuntuu niinkun hankalalta, että sit vaan puhutaan puhelimen kautta." Sosiaaliohjaaja

Niin tulkit kuin myös kaikki tulkkauspalveluiden käyttäjät olivat yksimielisiä siitä, että puhelintulkkaus ei sovi nopeasti eteneviin tilanteisiin, joissa tapahtuu paljon ja on mukana useita henkilöitä. Tällaisessa tilanteessa on välttämätöntä, että tulkille muistettaisiin kertoa, mitä tilanteessa tapahtuu. Lisäksi tällaiset tilanteet ovat usein myös tunnepitoisia, mikä hankaloittaa tulkkausta entisestään. Useat ihmiset saattavat olla äänessä samanaikaisesti tai eivät välttämättä muista pitää taukoa edellisen puheenvuoron jälkeen. Tulkin voi olla hyvin vaikea erottaa kuka on milloinkin äänessä ja milloin edellinen puheenvuoro päättyi. Myös puheenvuoron saaminen voi olla tulkille hankalaa, sillä tilannetta on mahdoton ohjailla puhelimesta käsin.

5.4.4 Oikeustulkkaus

Tulkit 2 ja 5 mainitsivat, että oikeusistunnon tulkkaaminen toteutuu parhaiten paikan päällä. Oikeussali on kuitenkin melko iso tila, jossa on useita ihmisiä ja siellä voi myös kaikua. Tämä kaikki hankaloittaa tulkkaamista puhelimitse. Oikeussalissa käytettävä puhelin sijaitsee puheenjohtajan edessä. Tästä puhelimesta kuullaan puhelimitse ainakin todistajia. Tulkki voi itse asiassa olla oikeussalissa paikalla ja joutua tulkkaamaan puhelimitse puheenjohtajan edessä sijaitsevan puhelimen kautta. Yleensä puhelu kuullaan kaiuttimella.

Tämän lisäksi tulkkaus oikeudenkäynnissä vaatii äärimmäistä tarkkuutta, sillä siellä päätetään tuomiosta tai muista päätöksistä. Myös oikeustulkaussanaston hallitseminen on vaativaa tulkille, ja jos tulkki ei ole harjaantunut oikeustulkaussanaston käyttäjä eikä tunne alan termistöä, tuottaa puhelintulkkaus lisää hankaluuksia. Tulkki 2 kertoi, että hän on tulkannut käräjäoikeudessa puhelimitse kerran kauan aikaa sitten, eikä ole sen jälkeen saanut tällaisia toimeksiantoja, eikä ole kenenkään kollegankaan kuullut tulkanneen puhelimitse käräjäoikeudessa. Tulkki 2 toi esille, että oikeudenkäynnissä käsiteltävän aiheen vakavuus ja hankaluus tulkattavalle voivat tuntua tulkista hankalilta tai raskailta tulkattavaksi.

"Mun piti tulkata henkilö, joka on niinku saanut sellainen tuomi, että niinku karkotetaan Suomeen, ja mun täytyi selittää kaikkia puhelintulkkaukseen. Käräjäoikeus, mieti. Se on niin hankala kuin mikä. Koska siellä on niinku iso huone, monta ihmisiä siellä. Kaikuu, ei kuule hyvin. Ja asiat, mitä niinku puhutaa, se on niin vakava asia." T2

"Ei tullut pyyntöjä. Mutta ei kukaan halua tehdä sitä. Se on niin hankala asia. Hankala asia. Aina, kun on käräjäoikeus, pitäis olla vaa niinku paikan päällä.

Muutenkin, on sekin on vaikea, ku se on paikan päällä sekin käytetään täytyy olla ihan niinku hereillä, täytyy vaa kuunnella niin tarkkaan ja eri termejä niinku käytetään. Ei oo helppoo kuitenkin. Mutta puhelimella se on tosi vaikee. Kuka vaan. Vaikka suomalaisetkin.” T2

Haastateltujen tulkkien vastausten perusteella oikeustulkkaus ei siis sovi puhelintulkkaukseen suuren tilan, runsaan osallistujamäärän, vaikean termistön ja vakavuutensa vuoksi. Haastattelujen perusteella puhelintulkkauksen käyttö oikeusistunnoissa vaikuttaisi olevan onneksi melko harvinaista. Tässä tutkimuksessa haastatelluilla puhelintulkkauksen käyttäjillä ei ole omakohtaisia kokemuksia puhelintulkkauksesta oikeusistunnoissa, eikä oikeustulkkaus tullut siitä syystä puheeksi haastatteluissa.

5.4.5 Pitkät kuulustelut ja pöytäkirjan tarkastus

Tulkki 3:lla on paljon kokemusta Migrin eli Maahanmuuttoviraston teettämistä turvapaikanhakijoiden kuulustelujen tulkkauksesta. Nämä kuulustelut voivat kestää monta tuntia. Hänen mielestään pitkät puhelintulkkaukset ovat raskaita muutenkin, ja kun tähän lisätään vielä kuulustelusta laaditun pöytäkirjan tarkistus, niin työ muuttuu erittäin hankalaksi. Kuulustelun lopussa kuulustelijan pitää lukea pöytäkirja kuulusteltavalle, jotta tämä voisi tarkistaa ylös kirjatut tiedot. Tulkki siis joutuu tulkkamaan prima vistana, mikä ei ole aina helppoa edes läsnäolotulkkauksessa, mutta puhelimitse vaarana on, että pöytäkirjan sisältämä informaatio saattaa muuttua, sillä se käy läpi kahden puhujan, kuulustelijan ja tulkin. Lisäksi pöytäkirja saattaa olla monta sivua pitkä, mikä voi tehdä tulkkauksprosessista entistä raskaampaa.

”Ja toinen ongelma on se esimerkiksi tää Migrin kuulustelu, kun on tulkki jossain muualla, ja sitten sen jälkeen, kun tulkkauksen loppuu, tulkki, yleensä, kun ollaan Migrissä, sitten tulkin pitäisi vielä kerralla lähteä lukemaan ja kääntämään vielä varmuuden vuoksi. Ja sivut, joka ikinen sivu. Asiakkaalle. Ja sitten jos on virheitä, sit on saman tien korjattava heti. Ja sitten pistetään allekirjoitukset. Mutta jos tulkki ei ole paikalla, ei ole läsnä, esimerkiks, millä tavalla vois suorittaa tätä?” T3

Tulkki 3 kuitenkin erotti tilanteet, kun pöytäkirjan tulkkauksen sisältävistä tilanteista on sovittu ja kun tällainen tulkkauksen tulee yllättäen vastaan. Kun tilanne on ennalta sovittu, tulkki voi valmistautua, mutta jos tulkki joutuu tulkkamaan valmistautumatta esimerkiksi pöytäkirjaa, lakitekstiä tai muuten haastavaa tilannetta se voi olla tulkkille äärimmäisen haastavaa.

”Mutta kuulustelut puhelimesta, en mä, ei mun mielestä. Mä en tykkää siitä. Ja jos nimenomaan pahimmillaan, jos yllättäen ilmoitetaan esimerkiks. Jos on etukäteen sovittu, se on eri asia. Mutta jos yllättäen ilmoitetaan ja jos on jotain vakava asia – ei ole tilaa, ei ole paikkaa, ei ole valmistautunut, et ole niinku... Joo, se on vähän haastava. Se on vaikea kyllä.” T3

Erotuksena Migrin kuulusteluihin Tulkki 3 tuo esiin poliisin suorittamat kuulustelut, koska nämä ovat yleensä lyhyempiä ja niissä yleensä käydään tulkille tuttuja teemoja.

”Ei Migrin kuulustelu; poliisin kuulustelu – kyllä. Koska yleensä se on lyhyempi, se on vaa henkilön ne tarkistaa matkareitin.” T3

Haastateltu poliisi taas oli sitä mieltä, että myös poliisikuulustelut ovat hankalia tulkata puhelimessa, sillä ne saattavat olla hänen mukaansa melko pitkiä ja sisältää pöytäkirjan tarkistusta, joka on poliisin mielestä usein lähes mahdotonta, kuten myös Tulkki 3 mainitsi.

”Kuulustelu ylipäättään on vähän hankala. Kun me tehdään esimerkiksi vaikka tämä poliisin suorittama U3A kuulustelu turvapaikanhakijalle, joka kestää noin sanotaan nyt tunnista kahteen- kolmeen niin puhelintulkkauksena näillä laitteilla se on vähän raskasta. Sitten toisekseen kun pöytäkirja pitää tarkastaa ja lukea sen jälkeen asiakkaalle eli hakijalle niin tuota puhelimessa se on vähän hankalaa eli toisin sanoin mahdotonta, sen takia me pyritään siihen että tulkki on silloin paikalla.” Poliisi

Sekä Tulkki 3 että poliisi vaikuttaisivat siis olevan yhtä mieltä siitä, että erityisesti kuulustelujen pituus ja pöytäkirjan tarkistus vaikuttavat siihen, voiko kuulustelun hoitaa puhelimessa vai vaatiiko se tulkin läsnäoloa. Puhelintulkkaus vaatii varsinkin tulkilta erittäin kovaa keskittymistä, joten pitkät kuulustelut ovat ymmärrettävästi hyvin väsyttäviä tulkata puhelimessa. Tulkin väsyessä myös virheen vaara kasvaa ja tulkkeen tarkkuus saattaa näin ollen kärsiä, mikä voi puolestaan olla tuhoisaa kuulustelun luotettavuuden kannalta. Myös pöytäkirjan luotettavuus kärsii, jos sen tarkistaa puhelintulkkauksen välityksellä, sillä tulkki ei pääse näkemään pöytäkirjaa vaan kuulustelijan on ensin luettava pöytäkirja tulkille, minkä jälkeen tulkki tulkaa kuulemansa kuulusteltavalle. Sen lisäksi, että pöytäkirjan sisältö voi vääristyä, tällainen menettely on myös melko vaivalloinen ja aikaa vievä.

5.4.6 Todistukset

TE-toimiston virkailijan mukaan lähes kaikki muut hänen työssään tapahtuvat asioimistilanteet pystytään hoitamaan puhelintulkkauksina, paitsi jos vieraskielisellä asiakkaalla on mukanaan vieraskielisiä todistuksia. Puhelimen välityksellä tulkki ei pääse näkemään todistuksia, eikä pysty varmuudella sanomaan, mitä todistuksessa lukee. Joissakin asioissa todistukset saattavat olla ratkaisevassa asemassa, joten tulkin täytyy olla paikan päällä ja pystyä näkemään ja lukemaan ne tai sitten todistukset on lähetettävä käännettäviksi.

”Jos työnhakijalla on niitä todistuksia ja jos ei oo yhteistä kieltä, niin sitten saa niinku kaiken kerralla kuntoon, että läsnäolotulkkaus on siinä se hyvä.” TE-toimiston virkailija

"Jos asiointi liittyy työttömyysturvaan, että jos on esimerkiksi joku tutkintotodistus, työtodistus tai tämmönen, niin sit pitää olla se läsnäolotulkki tai lähettää se käännettäväksi se asiakirja, koska työttömyysturva on niin tärkeä asia, että se pitää niinku tietää varmasti." TE-toimiston virkailija

Mikäli vieraskielisellä asiakkaalla on vieraalla kielellä laadittuja todistuksia tai asiakirjoja, tulkki ei voi ottaa kantaa siihen, ovatko todistukset aitoja. Esittämiensä todistusten ja asiakirjojen aitoudesta vastaa aina asiakas. Läsnäolotulkkauksessa virheen ja väärinkäyttömahdollisuuden riski kuitenkin pienenee, sillä tulkki on velvollinen olemaan puolueeton ja voi asiakirjan tai todistuksen nähdessään varmuudella vahvistaa tulkkauspalvelun käyttäjälle, mitä siinä lukee. Puhelimen välityksellä tulkki ei näe asiakirjaa, vaan joutuu luottamaan vieraskielisen asiakkaan sanaan, jolloin väärinkäytöksen riski kasvaa huomattavasti.

5.4.7 Saman vieraskielisen asiakkaan tulkkaminen useissa eri toimeksiannoissa

Tulkki 5 ilmaisi epäilevänsä, että toisinaan olisi voitu välttää väärinkäsityksiä tai ongelmia tulkkauksessa, jos T5 olisi tulkannut paikan päällä. Tulkki 5 kertoi huomanneensa, että esimerkiksi vieraskielinen tulkattava, jota T5 on tulkannut, kertookin parin viikon päästä viranomaiselle eri asioita kuin mitä T5 muistaa tämän tulkattavan kertoneen alun perin. Tämä tulkattava saattaa selittää muuttunutta tarinaansa syyttämällä tulkkia huonosta tulkkauksesta. Tulkki 5 uskoo, että tulkattava ei muuttaisi tarinaansa, jos T5 olisi paikalla tulkkauksessa.

"Ja sitten sekin vielä että joissakin tulkkauksissa mä oon huomannut sen, että jos esim. olis ollut paikan päällä, niin sitten sen tulkkauksen jälkeen ei olis tullut mitään... Mulla on käynyt monesti niin, että mä oon tulkannut jollekin asiakkaalle ja sit se on sit pari viikkoa sen jälkeen se sama asiakas on mennyt toisen viranomaisen, sillä on niinku toisen viranomaisen aika, niin siellä hän on väittänyt jotain ihan muuta, mitä mä oon sen ensimmäisen kerran tulkannut. Ja sitte ruvennut syyttää sitä tulkkia. Ja ja sit jos mä oisin ollut paikan päällä, niin sit se, mä; me oltais välttyt tällaiselta tilanteelta." T5

Tulkki 5 epäili aluksi omia taitojaan, mutta jonkin ajan kuluttua huomasi, että puhelintulkki on helppo kohde, jonka päälle sysätään monesti kaikki syytökset. Tulkki 5 sanoo kokevansa, että sekä vieraskielinen tulkattava että tulkkauspalveluiden käyttäjä saattaa syyttää tulkkia virheellisestä tai huonosta tulkkauksesta.

"Aluksi mä koin sen todella epämiellyttäväksi, mä ajattelin, että ehkä mä oon tehnyt tässä virheitä, mutta sit mä huomasin, että ajan myötä varsinkin puhelintulkkauksessa se on niin helppo syyttää tulkkia. Että jos tyyppi muuttaakin mieltään tai ajatteleeekin toisella tavalla pari viikkoa myöhemmin, niin sitten se on niin helppo nakki. Oli se sit viranomainen tai asiakas, niin mun mielestä ne on kummatkin oppinut siihen, että se on okei syyttää tulkkia." T5

Tämä on erittäin mielenkiintoinen huomio, jota kukaan muu haastateltavista ei ottanut esille tai kertonut törmänneensä tämänkaltaiseen menettelyyn. Kun tulkki tulkkaa

puhelimien välityksellä, hän pysyy anonyymina, eikä tulkattavat tule välttämättä ajatelleeksi, että kyseessä voi olla sama tulkki kuin edellisessä tulkkauksessa. Tulkki 5:n kuvailema tilanne on varmasti hyvin vaikea tulkkille. Periaatteessa tulkin tehtävä on ainoastaan tulkata, eikä tulkki saisi puuttua keskusteluun. Olisiko tulkillla kuitenkin oikeus puolustautua ja pitäisikö se tehdä välittömästi kesken tulkkauksen vai vasta tulkkauksen jälkeen? Tällaisessa tapauksessa tulkin kannalta paras vaihtoehto voisi olla yhteydenotto tulkkaustoimeksiannon välittäjään, eli esimerkiksi tulkkikeskukseen, jotta asia voitaisiin selvittää, eikä tulkin maine kärsisi suotta.

5.5 Onnistunut puhelintulkkaukset ja hyvä puhelintulkki

Haastatteluissa kysyttiin sekä tulkkien että tulkkaukspalveluiden käyttäjien käsitystä onnistuneesta ja laadukkaasta puhelintulkkauksesta sekä siitä, minkälainen on hyvä puhelintulkki. Tarkoituksena oli saada selville, minkälaisia odotuksia puhelintulkkaukseen kohdistetaan. Näkemysten vertailun tavoitteena on saada selville, kohtaavatko tulkkien ja tulkkaukspalveluiden odotukset keskenään sekä mitkä ovat haastateltujen mielestä puhelintulkkauksen keskeisimmät epäkohdat. Tämän tiedon avulla voidaan kehittää osapuolten välistä ymmärrystä ja yhteistyötä sekä parantaa puhelintulkkauksen laatua ja toimivuutta.

Laadun määrittely on aina hankalaa ja suhteellista. Tässä tutkimuksessa laadukkaalla puhelintulkkauksella tarkoitetaan kaikin puolin onnistunutta puhelintulkkauksetta, joka toimii ja täyttää tai jopa ylittää osapuolten odotukset. Haastatteluissa haastateltavilta kysyttiin laatua sen kummemmin määrittelemättä, minkälainen on heidän mielestään onnistunut ja laadukas puhelintulkkaukset. Haastateltavien annettiin itse määritellä mistä puhelintulkkauksen laatu koostuu ja minkälaista puhelintulkkauksetta he pitävät laadukkaana. Tulkkaukspalveluiden käyttäjien haastatteluissa DM kysyi tulkattavilta suoraan, minkälainen on heidän mielestään onnistunut ja laadukas puhelintulkkaukset. KJ taas lähestyi aihetta varovaisemmin, eikä kysynyt tulkeilta aivan suoraan, minkälainen on heidän mielestään laadukas puhelintulkkaukset, vaan poimi vastaukset niin sanotusti rivien välistä. KJ painotti tulkkien haastatteluissa enemmän sitä, minkälainen on tulkkien mielestä hyvä tai onnistunut puhelintulkkaukset, eikä niinkään käyttänyt sanaa laadukas.

5.5.1 Onnistunut puhelintulkkauksettulkkaukset tulkkien sekä tulkkaukspalveluiden käyttäjien näkökulmasta

Puhelintulkkaukspalveluiden käyttäjille tärkeimmiksi onnistuneen puhelintulkkauksen kriteereiksi nousivat toimivat laitteet ja yhteys sekä moitteeton kuuluvuus, tulkkauksen

sujuva ja jouheva eteneminen sekä tulkkeen tarkkuus. Tarkkuudella puhelintulkkauspalveluiden käyttäjät tarkoittavat sitä, että tulkki ei jätä mitään pois ja tulkkaa tarkasti kaiken, mitä asiakas sanoo. Mikäli tulkattu virke jää selvästi alkuperäistä virkettä lyhyemmäksi, se herättää tulkkauspalveluiden käyttäjien mukaan epäilystä siitä, että kaikkea ei tulkata. Onnistuneen ja laadukkaan puhelintulkkauksen edellytyksenä pidettiin lisäksi tulkin hyvää ammatti- ja kielitaitoa.

Poliisi kuvaili onnistunutta puhelintulkkausta sellaiseksi, jossa laitteet toimivat, tulkki on kieli- ja ammattitaitoinen, tulkkaus etenee ”kuin vettä vaan” ja osapuolet ymmärtävät puhelintulkkauksen kipupisteet, eli puhe on korostetun selkeää, voimakkuus on sopiva, puheenvuorot ovat sopivan mittaisia ja tauot tulevat oikeissa kohdissa. Poliisin mukaan, jos edellä mainitut asiat ovat kunnossa, niin sillä ei ole suurta merkitystä, tapahtuuko tulkkaus puhelimitse vai paikan päällä. Täysin epäonnistuneita puhelintulkkaustilanteita ovat poliisin mukaan sellaiset, joissa laitteet pettävät tai tulkkauksen alussa huomataan, että tulkin kieli- ja ammattitaito ei riitä, vaikka hänet on hyväksytty jonkun yrityksen palkkalistoille.

”Onnistuneen puhelintulkkauksen kannalta tulkilta vaaditaan, että hän on osannut katsoa rauhallisen paikan, hänellä on sellainen väline, että hän tulee hyvin kuulluksi, kuulee itse hyvin ja tietysti se ammattitaito. Totta kai myös se, että hän on hyvässä kunnossa eli ei ole flunssaa tai muuta sellaista...Tämän tyyppisiä perusasioita niin sieltähän se hyvä puhelintulkkaus sitten rakentuu. Totta kai, kuten tässäkin työssä, niin tulkkihan ei voi olla läheskään aina optimaalisissa olosuhteissa, eikä ole optimaalisesta vuorokaudenajastakaan kyse, että sehän voi olla vaikka keskellä yötä.” Poliisi

TE-toimiston virkailija korosti laadukkaan puhelintulkkauksen ominaisuuksina erityisesti sujuvuutta ja jouhevuutta. Hänen mielestään tulkkauksen onnistumisen kannalta on hyvin tärkeää, että tulkki ja vieraskielinen asiakas varmasti ymmärtävät toisiaan täysin. Lisäksi hän koki tärkeäksi, että tulkki esittelee itsensä asianmukaisella tavalla ja että koko tulkkauksen ajan säilyy tunne yhteisymmärryksestä. TE-toimiston virkailijan mukaan epäonnistunut puhelintulkkaus on sellainen, jossa joko laitteet eivät toimi tai tulkki ei jostain syystä vastaa puhelimeen, mutta sellaisia tilanteita on hänen mukaansa äärimmäisen harvoin.

”Kun asiakas pystyy vastaamaan heti tai kysymään heti ja puhutaan samasta asiasta, niin silloin siitä tulee nopeampaa ja sujuvampaa ja sit se on toisaalta myös keskustelelevampaa, että periaatteessa tavallaan sen tulkin melkeinpä voi unohtaa, kun se keskustelu menee ihan niinku jouhevasti, että se on mun mielestä ollu...just se sellainen jouhevuus ja sit se, että mul on ollu tunne, että me puhutaan samasta asiasta.” TE-toimiston virkailija

Myös SPR:n sairaanhoitaja korosti kahden edellisen haastattelun tavoin, että onnistuneelta puhelintulkkaukselta hän edellyttää laitteiden toimivuutta, hyvää kuuluvuutta

sekä mahdollisimman täsmällistä ja tarkkaa tulkkausta. Hän nosti haastattelussa esille myös sen, että onnistuneen puhelintulkkauksen kannalta on tärkeää myös se, että puhelintulkkauspalveluiden käyttäjä muistaa ennakoida ja valmistautuu huolellisesti.

"Ja sitten laadukas puhelintulkkaus edellyttää myös tulkkauspalveluiden käyttäjältä sitä, että hän ennakoii, eli mikä mä en voi siinä tulkkauksen aikana ruveta miettimään, et mihin mä sen asiakkaan laitan seuraavaksi, vaan mulla pitää olla valmiina ne ajat ja kartat ja kaikki muut, että mä voin sit siinä tulkkauksessa selittää että 'sulle on nyt aika lääkärille, se on tässä paikassa, sinne mennään tästä, tässä on kartta, otat tämän bussin', eli se vaatii ennakointia siinä, että tulkkauspalveluiden käyttäjä tietää, mitä hän tulee tekemään." SPR:n sairaanhoitaja

Myös sosiaaliohjaaja piti laitteiden toimivuutta ja tulkin hyvää kielitaitoa ehdottoman tärkeinä tekijöinä onnistuneen puhelintulkkauksen kannalta. Lisäksi hän nosti esille, että onnistunut puhelintulkkaus lähtee siitä, että asiakas saadaan kiinni, eli että hän vastaa puhelimeen. Sosiaaliohjaajan puhelintulkkaukset poikkesivat hiukan muiden puhelintulkkauspalveluiden käyttäjien puhelintulkaustilanteista, sillä hän voi joskus olla tulkin kanssa samassa paikassa ja he soittavat yhdessä asiakkaalle. Tulkattava asia saattaa olla esimerkiksi jonkinlainen kysymys tai ilmoitus, joten asiakas ei välttämättä osaa odottaa puhelua. Lisäksi hän mainitsi, että onnistuneen puhelintulkkauksen kannalta on tärkeää, että kaikki keskittyvät meneillään olevaan tilanteeseen, eivätkä tee samalla mitään muuta ja kaikki ylimääräiset häiriötekijät suljetaan pois.

"Kotikäynnilläkin me laitetaan TV kiinni tai äänettömälle ja vain yksi kerrallaan puhutaan ja pidetään tauko, jos vauva kirkuu niin kovaa, että kukaan ei kuule yhtään mitään. Silloin keskitytään siihen tekemiseen, eikä tehdä mitään muuta." Sosiaaliohjaaja

Acutan sairaanhoitaja oli myös sitä mieltä, että hyvin toimivat laitteet ja tulkin kielitaito ovat avainasemassa onnistuneen puhelintulkkauksen kannalta. Lisäksi hän kuvaili onnistunutta puhelintulkaustilannetta rauhalliseksi ja sellaiseksi, jossa kaikilla on selkeät puheenvuorot, eikä kukaan puhu päällekkäin. Acutan sairaanhoitaja mainitsi myös, että hänen työnsä luonteen vuoksi on myös tärkeää, että tulkki on tavoitettavissa yllättävissä tilanteissa virka-ajan ulkopuolella, joten tulkin tavoitettavuus on hänen tapauksessaan myös erittäin tärkeää. Lisäksi hänestä on tärkeää, että tulkkaus on puolueetonta ja asiakkaan edut ovat kaiken muun edellä. Hän mainitsi myös, että varsinkin tulkikeskuksen tulkkien kanssa toteutetut tulkkaukset ovat yleensä aina onnistuneita ja vaivattomia.

"No kyl, jos se on joku läheinen esimerkiksi, niin silloin mun mielestä on vaikeampaa se sen tilanteen ohjaaminen. Jos on joku vaikka puoliso tai lapsi, niitä on todella paljon, että tulee lapsi sen vanhemman kanssa ja puhuu hyvää suomea ja sit vanhempi ei puhu ollenkaan, niin sellaiset tilanteet, joissa on niin paljon sitä tunnetta mukana ja sit tuntuu välillä, että ei saa oikein puheenvuoroa ja se ei oikein

etene järkevästi... että kun on huoli ja sitten, että jää tosi joskus sillein, että ei tiedä, mitä tässä nyt tapahtuu...mut sit, jos sä oot ammattitulkkin kanssa tekemisissä, niin sit ei kyllä tuu sitä oloa. He odottaa ja antaa sen tilan ja sitten he tulkkaa ja kääntää, että se on tosi sellainen erilailla ehkä niinkun miellyttävä ja vaikka olisi vaikeitakin asioita, niin sit sitä ei keskeytetä, vaan se tehdään sellaisella erilaisella ammattitaidolla.” Acutan sairaanhoitaja

Kuten kaikki tulkkaukspalveluiden käyttäjät myös kaikki tulkit korostivat, että puhelintulkkauksen onnistumisen kannalta on erityisen tärkeää, että laitteet ja yhteydet toimivat moitteettomasti ja kuuluvuus on hyvä. Tulkki 1:n mielestä onnistuneen puhelintulkkauksen kannalta on todella tärkeää, että laitteet ja yhteys toimivat ja että vain yksi on kerrallaan äänessä.

”Jos on paljon ihmisiä, niin sehän on ihan hankalaa, jos he puhuu päällekkäin tai alkaa puhua rinnakkain ja ei tiedä, että kuka nyt puhuu mitään. Sitten niiden puheenvuorojen erotteleminen toisistaan tulkkeessa, se on hankalampaa. Että sitten sen vaatiminen, että puhuisi yks kerrallaan ainakin, vois olla puhelintulkkauksessa semmoinen suositus.” T1

Tulkki 3 oli sitä mieltä, että onnistunut ja laadukas puhelintulkkaukset vaatii rauhallisen paikan ja riittävän pitkät tauot, jotta tulkki ehtii palautua. Hänen mukaansa laadukas puhelintulkkaukset edellyttää sitä, että tulkki keskittyy tulkkauksentilanteessa ainoastaan tulkkaukseen, eikä tee samalla mitään muuta. Tulkki 3 korosti myös, että on tärkeää, että tulkki esittelee itsensä ja tulkin roolin sekä kertoo muun muassa tulkin vaitiolovelvollisuudesta

”Ennen kuin sä aloitat, pitäisi kertoa, kuka sinä olet. Aina, kun mä aloitan, mä kerron, kuka minä olen. Ja sitten tulkin vaitiolovelvollisuus ja niin poispäin. Tämä kerrotaan kaikille, se on ehdottomasti niinku tärkeää, että kuka sinä olet ja mikä se on se sun rooli. Puhelimessakin, ehdottomasti. Puhelimesta se on vielä tärkeämpi.” Tulkki 3

Tulkki 4 piti tärkeänä sitä, että jos tulkki ja tulkkaukspalveluiden käyttäjä ovat samassa paikassa ja vieraskielinen tulkattava on muualla, niin puhelin annetaan mieluummin ainoastaan tulkille, eikä laiteta kaiuttimelle koska kuuluvuus on tuolloin huomattavasti parempi ja tulkin on helpompaa työskennellä. Kuitenkin, jos tulkki on eri paikassa kuin tulkkaukspalveluiden käyttäjä ja vieraskielinen asiakas, niin tulkkaukspalveluiden käyttäjän luona oleva puhelin olisi päinvastoin hyvä laittaa puhelin kaiuttimelle sen sijaan, että puhelinta kierrätetään tulkkaukspalveluiden käyttäjältä asiakkaalle, sillä se säästää huomattavasti aikaa. Myös Tulkki 4 korosti toimivien laitteiden ja hyvän kuuluvuuden tärkeyttä sekä lisäksi sitä, että myös henkilöiden lukumäärä vaikuttaa tulkkauksen onnistumiseen ja tulkkaukspalveluiden käyttäjien olisi hyvä pyytää ulkopuolisia odottamaan tulkkauksentilan ulkopuolella aina kun se on mahdollista.

"Jos on monta asiakasta samassa huoneessa, tää on todella hankala tilanne. Mutta jotkut viranomaiset ihan taitavia, sanovat, että "no, isä voi tulla tänne, mutta äiti voi jäädä sinne lasten kanssa käytävään." Tulkki 4

Tulkki 5 painotti edellisten tulkkien tapaan toimivien laitteiden ja yhteyden sekä kuuluvuuden tärkeyttä. Hänen mukaansa onnistuneen puhelintulkkauksen kannalta on tärkeää, että puhe on rauhallista ja selkeää. Jos tulkkaukspalveluiden käyttäjä tai vieraskielinen asiakas liikkuu, niin olisi hyvä muistaa joko korottaa ääntä tai siirtää puhelinta lähemmäksi, jotta kuuluvuus ei kärsi. Lisäksi Tulkki 5 muistutti, että tulkin pitäisi aina joko kysyä tai tulkkaukspalveluiden käyttäjien pitäisi muistaa kertoa tulkkille, mitä tilanteessa tapahtuu, jos ei kuulu mitään ääntä, jotta tulkki ei hämmenny, eikä häneltä jää ymmärtämättä, että viesti on mennyt perille, kun asiakas esimerkiksi nyökkäilee.

"Yleensä mun mielestä ne viranomaiset niinku sairaalan henkilökuntakin aika hyvin ottaa puhelimen mukaan ja sit siirtyy siltä pöydältä sit tutkimuspöydälle tai sit ne korottaa ääntä, että mä varmasti kuulen. Että he varmasti kuulee mut. Ja sit joskus mä koen, ku sieltä ei kuulu vastausta tai jompikumpi ei sit reagoi, niin mä kysyn että 'Kuuluuko mun ääni?' Mä niinku tarkistan sen. Koska monesti, jos tulee sellaisia tilanteita, että se kertoo jotain kiusallista asiaa tai jotain, niin se menee, he saattaa, ku heiltä kysytään jotain, he saattaa vaa nyökyttää päätä. Ja ku mä en tiedä, mikä se vastaus on ollut. Nini sitten jotkut viranomaiset on oppinut siihen, että ne sanoo 'Hän nyökäyttää päätä' tai niinku jotenkin ne reagoi tai sanoo 'Joo'. Sit mä tiedän, että se on tapahtunut elekielellä se vastaus." Tulkki 5

Tulkki 5:n mielestä tulkkille pitäisi myös muistaa antaa tilaa tulkata ja puhe tulisi rytmittää mahdollisimman selkeästi. Edellisten lisäksi Tulkki 5 korosti myös, että onnistunut puhelintulkkaus vaatii tulkilta erinomaista kielitaitoa sekä mielellään myös alan koulutusta.

"Mä itse oon sitä mieltä, että multa olisi pitänyt vaatia se koulutus. Tai että olisi pitänyt mulle sanoa vähintäänkin, että 'Hei, lähde oppisopimuksella', että 'Sun kuuluu tehdä tää'. Mutta kun ei vaadita ja palkkakin on uskomattoman hyvä siihen nähdessä, että meillä ei oo koulutusta tähän. Ja sitten me ollaan ne, jotka myös tekee niitä virheitä, mutta on sitten semmoisia, joilla oikeasti on koulutus ja on päteviä ja on hyviä tällä alalla, sit niidenkin arvo laskee sillä, että me tulkit tehdään virheitä. Ja sit viranomaiset ja asiakkaat tietää tän ja sitten on helppo syyttää meitä. Mä koen, että se, että se asiakas ansaitsisi tulkin tai tulkkauksen, joka olisi pätevä. Että se olisi laadukasta se tulkkaukset." Tulkki 5

Yhteenvetona voidaan todeta, että haastateltujen tulkkaukspalveluiden käyttäjien ja tulkkien mielestä kaikkein tärkeimmiksi tekijöiksi onnistuneen puhelintulkkauksen kannalta nousivat toimiva yhteys ja laitteet, hyvä kuuluvuus sekä tulkin kieli- ja ammattitaito. Myös tulkkeen tarkkuutta ja selkeissä puheenvuoroissa pysymistä pidettiin erittäin tärkeänä luotettavan ja selkeän puhelintulkkauksen kannalta. Lisäksi tilanteeseen keskittyminen ja kaiken muun ylimääräisen poissulkeminen koettiin niin tulkkien kuin myös tulkkaukspalveluiden käyttäjien puolelta erittäin tärkeäksi.

5.5.2 Mistä on hyvät tulkit tehty?

Hyvä tulkki on Poliisin mukaan sellainen, joka huolehtii itselleen rauhallisen työskentelytilan ja hyvät laitteet, hallitsee tulkattavat kielet tarpeeksi hyvin ja pitää itsensä ja äänensä hyvässä kunnossa, eli ei tulkkaa esimerkiksi flunssaisena. Lisäksi hänen mielestään hyvä tulkki on näkymätön, eli tulkki ei tuo omaa läsnäoloaan liikaa esille, eikä puutu keskusteluun ja tulkkaus on keskustelevaa sekä sujuvasti etenevää, jolloin tulee tunne kuin juttelisi suoraan asiakkaan kanssa.

"Ammattitaitoinen tulkki tietysti pyrkii siihen että hän ei... hän on näkymätön, elikkä tuota hän pystyy sen sillä tavalla yleensä ja pyrkii ainakin siihen, että asiakas myös ymmärtäisi keskustella vain sen viranomaisen kanssa." Poliisi

TE-toimiston virkailijan mielestä hyvä tulkki on täsmällinen kahdella tavalla. Täsmällisyydellä hän tarkoitti sitä, että tulkki on ajoissa ja lisäksi myös sitä, että tulkki tulkkaa täsmällisesti kaiken mitään muuttamatta. TE-toimiston virkailija kuvaili hyvää tulkkia myös sellaiseksi, joka muistaa käyttää asiakkaalle ymmärrettävää kieltä, pystyy tulkkaamaan myös vähän pidempiä pätkiä kerrallaan ja osaa eksplikoida tarvittaessa.

"Sitten se on älyttömän hyvä, mitä tekee kaikki tulkit niin läsnäolo- kuin myös puhelintulkit, että jos niinku se asiakas jotenkin ilmeellään, jos on läsnäolotulkki tai sit että sen asiakkaan äänensävyistä kuulee, että nyt ei ymmärtänyt, niin sitten se tulkki sanoo 'tulkki tarkoittaa', niin se on aina hyvä. Koska jos mä puhun jostain työttömyysturvasta, vaikka niin eihän se ihminen voi tietää, mitä tarkoittaa työttömyysturva, niin sittenhän sen tulkin pitää selittää." TE-toimiston virkailija

Hyvä tulkki on SPR:n sairaanhoitajan mielestä sellainen, joka osaa eläytyä ja välittää asiakkaan tunteet jopa pelkän äänen avulla. Lisäksi hän korosti haastattelussa erityisesti sitä, että hyvä tulkki on hänen mielestään sellainen, joka tulkkaa kaiken tarkasti tiivistämättä liikaa tai jättämättä mitään pois.

"Sellaiset tulkit ovat erityisen hyviä, jotka ottavat mukaan siihen sen tunteen, minkä mä kuulen tulkin puheesta. Sen tunteen, mitä asiakas mulle välittää eleillään. Esimerkiksi yksi tulkki, joka tulkkaa arabiaa, niin hän on sellainen, joka pystyy hyvin autenttisesti, jopa niin kuin ikätasoisesti tulkkaamaan sillein, että kun mä puhun 15-vuotiaan nuoren kanssa, niin tää tulkki vastaa niin kuin 15-vuotias vastaisi." SPR:n sairaanhoitaja

Sosiaaliohjaajan mielestä hyvä tulkki on sellainen, joka osaa käyttää esimerkiksi neuvottelutilanteessa oikeanlaisia sanavalintoja ja osaa lukea ihmisiä ja tilanteita. Hyvä tulkki osaa kuunnella ja keskittyä sekä selittää asiat niin, että asiakas ymmärtää. Hänen mukaansa hyvä tulkki uskaltaa myös kysyä ja tarkentaa, jos ei ymmärrä jotain. Lisäksi hänen mielestään tulkin on osattava torjua kaikki asiakkaan esittämät tulkin henkilökohtaisiin asioihin liittyvät kysymykset, sillä ne eivät kuulu tulkkaustilanteeseen.

"Mistä sää oot? Mikä on sun uskonto? Missä sun perhees asuu? Miltä alueelta sää oot?' kaikki tällaiset pitäisi heti pystyä, että tämä ei kuulu nyt tähän tulkkaustilanteeseen." Sosiaaliohjaaja

Acutan sairaanhoitajan mielestä hyvä tulkki antaa kaikkien puhua rauhassa loppuun, kuuntelee, eikä keskeytä. Hyvä tulkki osaa myös hänen mukaansa tiivistää puheenvuoroista kaikki tärkeimmät asiat ja esittää ne ymmärrettävästi. Lisäksi hänen mielestään hyvä tulkki on puolueeton ja tuntee alan sanaston.

"Tosi tärkeätä on että tulkit tietää sanaston, että kun on niin omaa erikoissanastoo... se on varmaan ehkä tärkein. Eikä nyt kukaan oletakaan, että mitään lääketiedettä pitää osata, mutta sillain että pystyy oikeesti sen alan sanastoa myös suomeks osaamaan...se on niinku mielekästä." Acutan sairaanhoitaja

Tulkki 1:n mielestä hyvä tulkki yrittää selvittää tulkkaustoimeksiannon välittäjältä mahdollisimman paljon tarjottavasta toimeksiannosta, eikä ota vastaan liian haastavalta vaikuttavaa tulkkaustoimeksiantoa. Hyvä tulkki siis tiedostaa omat taitonsa ja tuntee rajansa. Lisäksi Tulkki 1:n mielestä tulkin täytyy olla tilanteessa hereillä ja läsnä, mutta hän ei saa kuitenkaan olla esillä, eli hänen on oltava mahdollisimman neutraali ja näkymätön. Hyvä tulkki pystyy hänen mielestään välittämään viestin perille ja uskaltaa myös tarvittaessa kysyä, jos jokin asia jää epäselväksi sekä selvittää olennaiset asiat, joita hän ei näe varsinkin puhelintulkkaustilanteessa.

"Hyvä puhelintulkki on semmoinen, että se uskaltaa kuitenkin kysyä ja myös selvittää sellaisia asioita, joita se ei sen takia näe, koska se ei ole paikan päällä. Että mun mielestä puhelintulkin pitäisi olla enemmän hereillä siinä, että se tarkastaa asioita." Tulkki 1

Myös Tulkki 2 korosti sitä, että hyvä tulkki ei epäile kysyä tai tarkentaa, mikäli jokin asia jää epäselväksi. Lisäksi Tulkki 2:n mielestä hyvä tulkki tuntee oman roolinsa, on rehellinen sekä puolueeton ja sanoo asiat täsmälleen, kuten tulkattava on ne sanonut mitään kaunistelematta.

"Ei ole aikaa hakea termejä ynnä muuta sellaista tietokoneella puhelintulkkauksen aikana. Jos tulee jotain vähän niinku epäilyksiä, pitäisi tarkentaa: 'Mitä sä tarkoitat?' Parempi näin." Tulkki 2

"Hyvä tulkki se on monta asiaa kuitenkin. Joka osaa tai tietää oma rooli, se on tärkeää. Ja aina kun sä tulkkaat, sun täytyy olla vaan niin rehellinen ja asiaan vaan niinku mennä. Puolueeton. Tulkkaat, mitä tulkkaat ja viranomainen mitä sanoo, sun täytyy sanoa suoraan ja suoraan sanot asiakas, mitä se sanoo. Vaikka kuinka paha sanoja tulee. Ei oo väliä, ei väliä." Tulkki 2

Tulkki 3 painotti sitä, että hyvä tulkki ei ota puhelintulkkaustoimeksiantoa vastaan, jos on sopimattomassa paikassa, jossa on sivullisia. Jos kyseessä on hätätapaus, tulkin on kerrottava olevansa julkisella paikalla, jossa tiedot voivat kantautua ulkopuolisten korviin. Tulkki 3 mielestä hyvä tulkki ei myöskään koskaan keksi itselleen vieraita termejä päästä,

vaan mieluummin vaikka selvittää termin tulkkaustilanteen päätyttyä ja sopii, että ilmoittaa oikean vastineen jälkikäteen. Hyvä tulkki muistaa myös välttää rupattelua ja pitää etäisyyttä vieraskieliseen asiakkaaseen, eikä koskaan kerro mitään henkilökohtaista. Tulkki 3 korosti myös, että hyvä tulkki ei koskaan näytä tunteitaan, eikä ota mihinkään kantaa. Tulkki ei kuitenkaan saisi myöskään olla liian passiivinen vaan hänen tulisi keskittyä kuuntelemaan ja olemaan tilanteessa läsnä.

"Oon kyllä monta kertaa kieltäytynyt, todella. Joo, että en. En mä voi niinku lähteä tekemään puhelintulkkausta ratikassa, metrossa, bussissa. Ei se oo kyllä. Mutta, en mä tiedä, jotkut taas..." Tulkki 3

"Tärkeintä tässä hommassa: ei saa ohittaa. Pitäisi heti sanoa: okei, täytyy saada selville. Esimerkiksi pakolaisneuvonnassa muistaakseni pari vuotta pari vuotta sitten tuli jotain termejä, jotain sanoja ja mun oli tosi vaikea heti sanoa, mikä se on, mikä se voi olla suomen kielellä. Tai miten käännettäisiin. Sitten asianajajalle tai lakimiehelle sanoin: 'Okei, palataan tähän huomenna.' Se on se, tää on sallittu mun mielestä. Ei se oo niinku kielletty. Minun mielestäni ei ole oikein vain keksiä jokin sana." Tulkki 3

"Kun nää ihmiset on niin yksinäisiä, ne haluaa, että susta niinkun tai minusta tulisi heidän paras ystävä. Monta kertaa on kutsuttu, että 'Nyt tulet syömään, nyt tulet kylään, mä oon aika hyvä kokki, voin laittaa sulle hyvää ruokaa', mutta ei kertaakaan. Ei saa, se on kielletty ehdottomasti. Että tällaisia. Tai ei voi lainata esimerkiksi rahaa tai ei voi antaa omaa puhelinnumeroa näille ihmisille tai ne ei saa käyttää sun kännykkää." Tulkki 3

Tulkki 4:n mielestä hyvä tulkki uskaltaa pitää puoliaan ja osaa tarvittaessa ohjata tilannetta myös puhelimen välityksellä.

"Yleensä mä sanon: 'Toistakaa, en ymmärrä mitään.' Sitten se pitää sanoa heille, että pitäisi olla hiljaa. Ja sitten vain kerran henkilö pitäisi puhua, ei monta henkilöitä. Ja sitten, kun sanotaan, että lohduttakaa lapsi ensin ja sitten jatketaan. Sillä tavalla, että pitäisi sanoa." Tulkki 4

Tulkki 5 mainitsi hyvän tulkin tärkeimmiksi ominaisuuksiksi puolueettomuuden ja tarkkuuden. Hänen mielestään hyvä tulkki myös kehittää kielitaitoaan jatkuvasti.

"Mä koen sen hyvin tärkeänä, ettei lipsuisi ollenkaan siitä, että on puolueeton ja että tulkkaukseen ihan kaiken." Tulkki 5

"Mä jatkuvasti edelleenkin tänä päivänä, jos mä kuulen jonkun sanan tai niinku mä lähen tutkii sitä sanaa, että okei, mitä tää tarkoittaa, miten sitä voi käyttää. Mun heikompi kieli on se kurdin ja soranin kieli. Että suomen kielessä se on helppo lähteä, koska on kirjoja, on materiaalia ja sit mä opiskelin avoimen yliopiston kautta kirjallisuutta ja niin poispäin. Että se on niiku. Mä itse kehitin itseäni siinä, kun sit taas kurdin kielessä se on vähän hankalampaa, koska ei oo materiaalia." Tulkki 5

Haastatellut tulkkauspalveluiden käyttäjät pitivät hyvän tulkin tärkeimpinä ominaisuuksina huolellista ja tunnollista valmistautumista tulkkaukseen tilan ja laitteiston puolesta sekä moitteetonta kielitaitoa ja riittävää alan termien tuntemusta. Lisäksi he arvostivat tulkin näkymättömyyttä, täsmällisyyttä, tarkkuutta, eläytymiskykyä, tilannetajua, puolueettomuutta, jämäptyyttä ja rauhallisuutta. Tulkit taas korostivat hyvän tulkin kenties

tärkeimpänä ominaisuutena omien taitojensa realistista arviointia. Hyvä tulkki ei siis haastateltujen tulkkien mielestä ota vastaan toimeksiantoa, josta ei usko suoriutuvansa esimerkiksi puutteellisen kielitaitonsa tai tulkattavan aiheen haastavuuden vuoksi. Lisäksi tulkkien mielestä hyvän tulkin tärkeitä ominaisuuksia ovat hyvä keskittymiskyky sekä kyky hallita ja tarvittaessa ohjata tulkkaustilanteita ja olla niissä läsnä. Kuten myös tulkkauspalveluiden käyttäjät myös tulkit korostivat hyvän tulkin ominaisuuksina näkymättömyyttä, hyvää kielitaitoa, tarkkuutta, puolueettomuutta ja jämäptiyyttä. Haastattelujen perusteella sekä tulkeilla että tulkkauspalveluiden käyttäjillä näyttäisi olevan melko samanlaiset näkemykset siitä, minkälainen on hyvä tulkki. Selkeimpänä erona näytti olevan se, että tulkkauspalveluiden käyttäjien mielestä tulkin pitäisi olla tulkkaustilanteessa passiivisempi kuin mitä tulkkien mielestä, sillä tulkit toivat haastatteluissa selvästi esille sen, että tulkin on pystyttävä hallitsemaan tulkkaustilannetta, kun taas tulkkauspalveluiden käyttäjät toivoivat tulkeilta enemmän huomaamattomuutta ja rauhallisuutta.

5.6 Kehitysideat

Haastatteluissa molemmat tutkijat kysyivät tulkeilta ja tulkkauspalveluiden käyttäjiltä myös, kuinka puhelintulkkausta voisi heidän mielestään kehittää. Lähes kaikki niin tulkkien kuin myös tulkkauspalveluiden käyttäjien kehitysideat liittyivät pääosin laitteisiin, kuuluvuuteen ja näköyhteyteen. Lisäksi haastatteluissa tuli esille myös koulutukseen ja etikkaan liittyviä kehitysideoita. Kuten aiemmista luvuista on tullut esiin, huono kuuluvuus ja joissakin tilanteissa myös näköyhteyden puuttuminen häiritsevät haastateltuja kaikkein eniten. Myös haastateltavien kehitysideat suuntautuvat pääasiassa samoihin ongelmakohtiin ja näin ollen vahvistavat sen mitkä ovat haastateltujen mielestä puhelintulkkauksen räikeimpiä puutteita. Niin tulkeista kuin myös tulkkauspalveluiden käyttäjistä tuntui olevan melko hankalaa keksiä kehitysideoita puhelintulkkaukseen lyhyessä ajassa.

5.6.1 Tekniikkaan liittyvät kehitysideat

Tulkkien haastatteluista ilmeni käytäntöjä, jotka helpottivat tulkkien työskentelyä puhelimitse. Hyvät kuulokkeet ja ylipäättään kuulokkeiden käyttäminen on tärkeää Tulkkien 1 ja 5 mielestä. Myös Poliisi oli sitä mieltä, että laitteisiin satsaaminen on tärkeää varsinkin jos tekee paljon puhelintulkkauksia. Tulkki 3 ja 4 kertoivat, että pitkäaikaiset puhelintulkkaukset saivat heissä aikaan korvakipua ja muutakin kipua, kuten niskajäykkyyttä. Myös TE-toimiston virkailija kertoi, että huomaa joskus istuvansa todella huonossa asennossa, koska joutuu kurottautumaan puhelimen ylle, jotta kuuluvuus ei kärsi. Ratkaisuna ongelmaan hän ehdotti kuulokkeiden ja mikin käyttöä. Työasentoihin

voisi siis vaikuttaa jo melko pienillä asioilla, joilla saattaa olla suuri merkitys. Varsinkin paljon puhelintulkkauksia tekevien tulkkien olisi syytä kiinnittää aivan erityistä huomiota ergonomiaan.

"Jos ajattelee pitkän aikaan puhua, sit se kuulokkeiden lisääminenkin siihen auttaa mun mielestä hirveän paljon." T1

"Mun mielestä nyt tämmösiä; meille, koska meillä on puhelintulkkaus, kaikki laitteet on kunnolla ja viimeisen päälle ja sitten kuulee ihan hyvin, toiselle puolelle pitäis tulla ihan sama. Mutta ei kukaan tiedä, esimerkiksi tommosia joku lääkäri voi olla sitten vuodessa kerran joku maahanmuuttaja menee sinne. Minkä takia pitäis ostaa niin paljon tavaroita ja laitetta ja sellaista. Mut mun mielestä kehittäminen on sellainen, jos toisella puolella käyttävät ihan samaa taktiikkaa, mikä meillä on, se on vähän helpompi." T4

Yhdeksi laitteistoon ja kuuluvuuteen liittyväksi kehityskohteeksi koettiin puheen kaikuminen puhelimessa. Esimerkiksi Tulkki 2 kertoi, että olisi tärkeää korjata kaikuminen puhelimessa, sillä se häiritsee kuulemistä. Tulkki 2 ei kuitenkaan esittänyt ratkaisua siihen, kuinka kaikuminen voitaisiin korjata.

"Se on niin hankala tuo asia niinku vastata, mutta ehkä jotain mahdotonta. Että puhelin ei kaikuis, mutta kuka tekee sellai niinku, että guarantee – ei kukaan. Että joskus vaa niinku kaikuu ja ei kuule hyvin ja näin pois päin. En osaa sanoa, mitä niinku kehitetään niinku. En tiedä. En osaa sanoa. Ihan ok." T2

Tulkki 3 toi esille äänen kulkeutuvuuden hankaluuden kaiuttimen välityksellä. Hän myös ajatteli, että Nokian insinöörit osaisivat mahdollisesti auttaa asian korjaamisessa.

"Kaiuttimessa on vaikea. Joo. Sille pitää myös keksiä jotain. En tiedä. Mä en ole asiantuntija. Että sille pitäis myös keksiä jotain. Että todella. Koska jos laitetaan keskelle tai jotain ja se on kolme neljä ihmistä siellä ja sitten tulkki jossain muualla. Kyllä tää on ollut monta kertaa aika vaikeaa." T3

"Että pitäis keksiä kyllä varmasti todella niinkun. Nokian insinööreiltä voisitte kysyä (naurua), ne pystyy ratkaisemaan kyllä tän pulman jollain lailla." T3

TE-toimiston virkailija sekä Tulkit 1, 3 ja 4 olivat kaikki sitä mieltä, että näköyhteydestä voisi olla hyötyä ja videotulkkausta kannattaisi kehittää paremmaksi, niin että kuva ei pätäkisi. Esimerkiksi Tulkki 4 oli sitä mieltä, että näköyhteyden avulla tilanteen kokonaisvaltainen hahmottaminen helpottuisi.

"Ja videotulkkaus, jos mun mielestä, jos palataan takaisin tommosia sellainen systeemi, ehkä parempi. Tai en tiedä." Ehkä sen sen takia, "että näkee ihan tilan, tilanne koko ajan. Joo. Kuka puhuu kenelle, sitten vielä, montako henkilöä. Ja sitten, kun puhuta, kaikki muut puhuvat, että tiedetään, että tätä ei kuulu asiaan." Asiakkaidenkin pitäisi nähdä tulkin. "Voi olla helpompi, heillekin helpompi." T4

Suurin osa sekä tulkkien että tulkkauspalveluiden käyttäjien laitteistoon liittyvistä ideoista liittyivät kuuluvuuden ja äänenlaadun parantamiseen. Tulkkien mielestä äänenlaadun parantaminen ja kaikumisen poistaminen ovat kuuluvuuden kannalta tärkeimpiä

kehityskohteita. Erityisesti tulkit ja tulkkaukspalveluiden käyttäjästä TE-toimiston virkailija toivoivat parannusta työergonomiaan sekä videotulkkausten kuvanlaatuun.

5.6.2 Koulutus ja tulkkauksen etiikka

Tulkkien koulutus ja kielitaito nousivat esille jokaisessa haastattelussa ja kaikki haastatellut pitivät niitä tärkeinä kehityskohteina. Esimerkiksi Tulkki 5 kertoi aloittaneensa tulkin työt melko vähäisillä tulkkaustaidoilla, mistä hän aluksi tunsu suurta syyllisyyttä. Koulutuksella on suuri vaikutus siihen, kuinka hyvin tulkki pystyy suoriutumaan tehtävästään. Mitä huonommin tulkki osaa kieliä, sitä hankalampaa tulkin on tulkata paikan päällä, puhumattakaan puhelimitse tulkkauksesta.

"Mä itse oon sitä mieltä, että multa olis pitänyt vaatia se tulkkaus, ei ku koulutus. Tai että olis pitänyt mulle sanoa vähintäänkin, että "hei, lähde oppisopimuksella", että "sun kuuluu tehdä tää". Mut ku ei vaadita, ei niinku ei ja palkkakin on niinku uskomattoman hyvä siihen nähden, ett meillä ei oo koulutusta tähän. Ja sitten me me ollaan ne, jotka ollaan tai myös tekee niitä virheitä, mutta on sitten semmoisia, joilla oikeesti on koulutus ja on päteviä ja on hyvii tällä alalla, sit nii- niittenkin arvo laskee sillä, että me tulkit tehdään virheitä. Ja sit viranomaiset ja asiakkaat tietää tän ja sitten on helppo sit syyttää meitä. Vaikka siinä vika sillä kerralla ei olis ollut tulkissa." T5

Tulkki 5 mainitsi tämän lisäksi, että tulkkaus sujuisi paremmin, jos myös kaikki tulkkaukspalveluiden käyttäjät perehtyisivät huolella käyttämiinsä laitteiden toimintaan ja niiden tarjoamiin mahdollisuuksiin.

"No tota, mä en tiie muut tulkit, mutta mä ddd tai siis mä oon ymmärtänyt, että jokainen ostaa omat puhelimet. Ja tota olis varmasti hyvä, että viranomaisillakin olisi. Varsinkin ne, jotka käyttää todella paljon tätä puhelintulkkausta. Ett vähän mun mielestä ainakin ne kaiuttimet tai että ne osais käyttää niitä. Siis xxx puhelimia. Tai niinku laitteita. No, moni on 'Apua, mä en tiie, miten tähän saa kaiuttimen'. Ja sit ne vähän räplää ja sulkee puhelimen ja sit taas ja taas ja taas ja sit siihen menee niinku sitä aikaa ja sit jotkut vaa sille antaa puhelimen niinku, ensin se viranomainen sanoo jotain, sitten antaa sen asiakkaalle ja asiakas sanoo ja sitten antaa edestakas edestakas. Siis ei se varsinaisesti mua niinku, mä ccc sen sillä tavalla, ett se ei oo ongelma, mutt ett se ois ehkä sujuvampaa se tulkkaus sitte." T5

Tulkki 4 kertoi, että kun puhelintulkkaus peruuntuu, niin yleensä tulkkauksen tilaaja ei ilmoita tulkillle asiasta, mistä johtuen tulkki odottaa puhelua turhaan, mikä on hänen mielestään epämiellyttävää ja hän toivoi asiaan muutosta.

"Mutta yksi asia on vähän hankala puhelintulkkaus välillä. Kun asiakas ei tule, ei kukaan soita minulle. Istun ihan turhaan tässä esimerkiksi. Ja yleensä, kun mä menen tulkkaukseen, jos 15 minuuttia on mennyt ja sitten meillä on oikeus, tai 20 minuuttia, pyydetään, että nyt kannattaa lähteä pois, koska asiakas ei tule. Mutta puhelin ei kukaan tiedä, ei kukaan kerto meille. Ja sitten pitäisi koko ajan istua täällä. Se on vähän hankalaa. Harvoin viranomaiset soittavat kertoakseen, että tulkkaus on peruutettu." T4

Välillä tulkkaukseen valmistautuminen saattaa olla tulkin kannalta todella hankalaa tai lähes mahdotonta, sillä tulkki saa harvoin tietoonsa tulkkauksen aiheita etukäteen, eikä tämän vuoksi pysty opettelemaan esimerkiksi tarvittavaa sanastoa tai muuten perehtymään aiheeseen. Esimerkiksi Tulkki 4 kertoi, että toisinaan epävarmuus vallitsee tulkkauksen aikana, sillä tulkit eivät aina tiedä mitä tulkkaukseen tulee koskemaan. Tämä kuitenkin pätee myös läsnäolotulkkaukseen. Se, että aiheita ei kerrota etukäteen, on yleinen käytäntö, joka johtuu yksityisyydensuojan ja salassapitovelvollisuuden noudattamisesta.

”Välillä, kun teen puhelintulkkauksia, minulla on epävarma olo, ”koska meille ei anneta tommoisia aiheita, mistä aiheesta puhutaan.” T4

Kuten aiemmissa luvuissa tuli jo ilmi, moni tulkki kokee, että erilaiset murteet ja aksentit hankaloittavat puhelintulkkauksia. Tulkki 1 kertoi, että jotkut aksentit voivat olla haastavia ja niihin tottuminen vie aikaa. Paikan päällä tottuminen tapahtuu nopeammin, mutta puhelimitse hitaammin syistä, jotka on mainittu luvussa 5.3 Nonverbaalinen viestintä ja tunteisuus puhelintulkkauksessa. Tulkki 1 ehdotti, että tähän voisi auttaa se, että tulkki saisi kuunnella vieraskielisten tulkattavien puhetta jonkin aikaa ennen tulkkauksen aloittamista.

”Just jotkut aksentit, jotka on ollut haastavia muutaman kerran. Semmosia että, että vaa niinku yksinkertaisesti, että joutuu kysymään ja miettimään ennen kuin se loksauttaa siellä ja; ja varsinkin alussa. Ennen kuin siihen puhujan puhetyyliin tottuu, niin mun puhelimesta se on puhelimesta haastavampaa kuin se, että on paikan päällä. Koska on vaan pelkästään sen äänen varassa. Että ne ensimmäiset minuutit vois olla semmosta niinku se, että vaan parannettais tätä näin, että tulkki vois kuunnella vähän aikaa, kun he keskustelee ihan keskenään siellä ilman tulkkauksia. Sit vois vaan totuutella siihen aksentteihin ja muihin tällaisiin. Se vois olla semmonen ehkäpä.” T1

Kuuluvuuden ja yhteyksien parantamisen lisäksi eniten kehitettävää näyttäisi olevan sekä tulkkien että tulkkaukspalveluiden käyttäjien mielestä tulkkien koulutuksessa ja kielitaidossa. Myös tulkkaukspalveluiden käyttäjille toivottiin enemmän koulutusta varsinkin laitteiden käytön suhteen. Tulkit toivoivat tulkkaukspalveluiden käyttäjiltä enemmän huomaavaisuutta tulkkeja kohtaan. Varsinkin aiheen tiedottaminen etukäteen voisi auttaa tulkkeja valmistautumaan tulkkaukseen paremmin, jolloin myös tulkkaukset sujuisivat takuulla jouhevammin ja monin tavoin onnistuneemmin kuin jos tulkki joutuu tulkkamaan vaikeaa aiheita tulkkaukseen valmistautumatta.

6. PÄÄTELMÄT

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia kokemuksia tulkkaukspalveluiden käyttäjillä ja tulkeilla on puhelintulkkauksesta ja vertailla, kuinka hyvin nämä kokemukset kohtaavat keskenään. Vertailun avulla haluttiin selvittää, minkälaisia odotuksia puhelintulkkaukseen kohdistetaan ja mitä odotusten täyttämiseksi vaaditaan. Haastateltujen näkemyksiä tarkasteltiin tutkimuksessa keskeisimmiksi nousseiden teemojen valossa, joita olivat 1) kuuluvuuden ja toimivan yhteyden merkitys puhelintulkkauksen kannalta, 2) nonverbaalisen viestinnän puuttuminen ja tunteellisten tilanteiden tulkkaminen puhelimessa, 3) tilanteet, joihin puhelintulkkaukseen ei sovi ja 4) onnistuneen puhelintulkkauksen ja hyvän tulkin edellytykset. Lisäksi tutkielmassa tarkasteltiin myös haastateltujen ehdottamia kehitysideoita.

Tutkimuksen tavoitteeksi asetettiin selvittää puhelintulkkauksen tämänhetkiset suurimmat heikkoudet ja kohtaavatko haastateltavien näkökulmat keskenään sekä miltä osin puhelintulkkausta kannattaisi kehittää. Analyysin perusteella voidaan todeta, että haastateltavien näkemykset kohtaavat melko hyvin keskenään, mutta havaittavissa on myös joitakin eroja tulkkien ja tulkkaukspalveluiden käyttäjien välillä. Myös eri tulkkien ja eri alojen tulkkaukspalveluiden käyttäjien välillä esiintyy selkeitä samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia, mikä johtuu muun muassa haastateltavien erilaisista taustoista, työnkuvasta ja työskentely-ympäristöstä. Myös molempien kohderyhmien esittämät kehityskohteet kohtaavat melko hyvin keskenään, mutta myös joitakin eroavaisuuksia on havaittavissa.

Analyysin pohjalta paljastui muutamia merkittäviä ja ehkä osittain myös yllättäviä tutkimustuloksia. Analyysin perusteella puhelintulkkauksen suurimmaksi ongelmaksi nousi lähes kaikkien haastateltujen mielestä huono kuuluvuus ja pätkivät linjat. Huonon kuuluvuuden ja yhteyksien vaikutus puhelintulkkauksen laatuun ei sinänsä yllättänyt, sillä onhan kuuluvuus keskeisessä roolissa puhelintulkkauksen kannalta. Yllättävää on kuitenkin se, kuinka paljon linjoissa ja kuuluvuudessa ilmenee ongelmia varsinkin siihen nähden, että asia on suhteellisen helposti korjattavissa. Vaikka oletuksena on, että tulkki huolehtii itselleen kunnolliset välineet ja hakeutuu puhelintulkkauksen ajaksi hiljaiseen tilaan, jossa ei ole ulkopuolisia, kyseinen perusoletus ei kuitenkaan tutkimustulosten perusteella läheskään aina toteudu. Analyysin perusteella tämä näyttäisi johtuvan välillä tulkkien huolimattomuudesta, pinttyneistä tavoista tai ammattitaidon puutteesta ja välillä taas tilanteiden äkillisyydestä. Tutkimustulosten perusteella myöskään tulkkaukspalveluiden

käyttäjät eivät haastateltavien mukaan käytä läheskään aina puhelintulkkaukseen soveltuvia laitteita, eivätkä myöskään aina osaa tai halua hyödyntää laitteiden tarjoamia mahdollisuuksia. Ratkaisuna tähän voisi olla puhelintulkkaukseen sopiviin laitteisiin satsaaminen sekä koulutuksen lisääminen niin tulkkien kuin myös tulkkauspalveluiden käyttäjien keskuudessa. Tutkimuksessa tehty havainto siitä, että kuuluvuus näyttäisi olevan suurin ongelma niin tulkkien kuin myös tulkkauspalveluiden käyttäjien mielestä toivon mukaan rohkaisee tulkkeja tarkentamaan ja pyytämään, että tulkattavat toistaisivat sanomansa tai puhuisivat kovempaa. Tällä tavalla myös virheiden todennäköisyys tulkkauksissa pienenee.

Yllättävimpänä tutkimustuloksena voidaan pitää sitä, kuinka nonverballiikan merkitys jakaa haastateltavien näkemyksiä ja kuinka vähän painoarvoa osa haastateltavista antaa nonverballiikalle tulkkauksprosessissa. Suurimmat erot tulkkien ja tulkkauspalveluiden näkemyksissä liittyvät juuri nonverbaaliseen viestintään ja sen puuttumisen vaikutukseen puhelintulkkaukseen. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että tulkkien mielestä nonverbaalinen viestintä on äärimmäisen tärkeässä asemassa kokonaisvaltaisen kuvan saamiseksi ja mahdollisimman tarkan tulkkauksen saavuttamiseksi. Nonverbaalinen viestintä tukee tulkkien mielestä viestin ymmärtämistä ja vähentää epävarmuuden tunnetta. Puhelintulkkauksilanteessa tulkit toivoisivat tulkkauspalveluiden käyttäjiltä saumatonta tiimityöskentelyä ja valppautta. Tulkkauspalveluiden käyttäjien tulisi muistaa pukea sanoiksi kaikki sanaton viestintä, mitä tilanteessa tapahtuu eli toisin sanoen toimia tulkkien silminä. Tulkkauspalveluiden käyttäjistä vain kaksi pitivät nonverbaalista viestintää ehdottoman tärkeänä tulkkauksen onnistumisen kannalta ja kokivat, että sen puuttuminen häiritsee heitä puhelintulkkauksessa todella paljon. Loput tulkkauspalveluiden käyttäjistä kertoivat, että sillä on loppupeleissä heidän mielestään melko vähän merkitystä viestin välittymisen kannalta varsinkin jos tulkki on kieli- ja ammattitaitoinen. Tämä oli molempien tutkijan mielestä erittäin yllättävää varsinkin kun ottaa huomioon kuinka paljon nonverballiikan merkitystä painotetaan esimerkiksi yliopiston tulkkauksopetuksessa.

Tutkimus osoittaa, että puhelintulkkauksen näyttöä soveltuvan kaikkein huonoiten niin tulkkien kuin myös tulkkauspalveluiden käyttäjien mielestä varsinkin toiminnallisiin ja hektisiin tilanteisiin, joissa tapahtuu paljon tai joihin liittyy liikkumista ja näyttämistä. Puhelintulkkauksen katsottiin soveltuvan erittäin huonosti myös sellaisiin tilanteisiin, joissa on läsnä useita henkilöitä ja jotka herättävät asianosaisissa voimakkaita tunteita. Tulkit sekä terveydenhoitoalalla työskentelevät tulkkauspalveluiden käyttäjät olivat yksimielisiä siitä, että terveydenhoitoalan tulkkaukset ovat usein sellaisia, joissa tulkin läsnäolo

helpottaisi huomattavasti. Poikkeuksena ovat kuitenkin kiusallisia aiheita koskevat tilanteet, jolloin puhelintulkkaus voi päinvastoin olla helpottava tekijä. Niin tulkit kuin myös haastateltu poliisi totesivat yksimielisesti, ettei puhelintulkkaus sovi pitkiin kuulusteluihin, joiden lopussa on pöytäkirjan tarkistus, joka vaatisi ehdottomasti näköyhteyden kuten myös TE-toimiston virkailijan mainitsema todistusten tarkistus. Näiden lisäksi useat tulkit totesivat oikeustulkkauksen olevan lähes täysin mahdoton puhelintulkkauksena toteutettavaksi.

Kuten näkemykset siitä, minkälaisiin tilanteisiin puhelintulkkaus ei sovi myös näkemykset onnistuneesta puhelintulkkauksesta ja hyvästä tulkista näyttäisivät kohtaavan tutkimustulosten perusteella haastateltujen tulkkien ja tulkkauspalveluiden mielestä melko hyvin keskenään. Molemmat pitävät tulkin kielitaitoa ja ammattitaitoa keskeisempänä tekijänä onnistuneen tulkkauksen kannalta. Myös muut hyvän tulkin ominaisuudet kohtasivat todella hyvin keskenään ja ainoana erona voidaan pitää sitä, että tulkkauspalveluiden käyttäjät toivovat tulkkien ohjaavan tilannetta vähemmän, kun taas tulkkien mielestä on tärkeää, että tulkki osaa hallita tilannetta. Periaatteessa on tärkeää, että tulkki hallitsee tilannetta siinä mielessä, että tulkki tarkentaa tarvittaessa, eikä tulkkaa ennen kuin ymmärtää täysin, mitä tulkattava sanoo. Tulkin on osattava ja uskallettava vaatia, että tulkattava esittää asian niin, että tulkki ymmärtää ja pystyy tulkaamaan. Lisäksi tulkin on vaadittava itselleen tilaa tulkata ja ohjattava keskustelua siltä osin, että tulkattavat eivät puhu päällekkäin, sillä se on välttämätöntä tulkkauksen onnistumisen kannalta. Tulkkien on siis voitava ohjata keskustelun tahtia, mutta tulkit eivät koskaan saisi ohjata keskustelun suuntaa, eivätkä puuttua keskusteluun tai toimia neuvonantajana. Tämä tutkimustulos viittaa siihen, että tulkkauspalveluiden käyttäjien ja tulkkien välillä vallitsee erimielisyyksiä siitä, mikä on tulkin rooli ja kuinka paljon sekä miltä osin tulkki saisi ohjata tulkaustilannetta.

Lähes kaikki niin tulkkien kuin myös tulkkauspalveluiden käyttäjien kehitysideat liittyivät kuuluvuuden ja tekniikan parantamiseen sekä koulutuksen lisäämiseen, mikä vahvistaa entisestään sitä, että puhelintulkkauksen suurin ongelma tällä hetkellä on kuuluvuus ja heikko kieli- ja ammattitaito. Näiden tutkimustulosten perusteella puhelintulkkauksen kehittämisessä kannattaisi panostaa erityisesti tekniikan kehittämiseen, tulkkien ja tulkkauspalveluiden koulutuksen lisäämiseen sekä tulkkien kieli- ja ammattitaidon valvontaan tulkkeja palkatessa tai toimeksiantoja välittäessä.

Puhelintulkkauksen haasteiden ja puutteiden lisäksi haastatteluissa tuli myös esiin puhelintulkkauksen selkeitä etuja, joita mainitsivat erityisesti tulkkauspalveluiden käyttäjät.

Puhelintulkkauksen käyttäjien mielestä puhelintulkkauksessa parasta on sen nopeus ja tulkkien tavoitettavuus. Varsinkin äkillisen tilanteen sattuessa erityisesti virka-ajan ulkopuolella puhelintulkkaus voi joskus olla todellinen pelastus. Puhelintulkin saa yleensä huomattavasti lyhyemmällä varoitusaajalla kuin läsnäolotulkin ja myös kielirepertuaari on paljon laajempi, sillä varsinkin pieniltä paikkakunnilta ei yleensä löydy erikoisten kielten tulkkeja. Puhelintulkkausta kehitettiin myös sen edullisuuden ja ympäristöystävällisyyden vuoksi. Puhelintulkkauksen avulla välttään myös yhden ylimääräisen henkilön läsnäololta, mikä voi olla varsinkin arkaluontoisissa asioissa tulkkauspalveluiden käyttäjien mukaan suuri plussa. Tulkit taas kehuivat puhelintulkkausta erityisesti siitä syystä, että se säästää aikaa. Esimerkiksi välimatkoihin ei tarvitse käyttää yhtään aikaa, minkä ansioista he pystyvät tekemään enemmän tulkkauksia päivän aikana. Lisäksi tulkit mainitsivat puhelintulkkauksen ehdottomana hyötynä anonyyminä pysymisen. Puhelintulkkauksen avulla tulkit välttyvät turhalta rupattelulta ja henkilökohtaisilta kysymyksiltä, mikä on usein tulkeille suuri helpotus. Puhelintulkkauksessa on siis selkeästi potentiaalia ja sitä kannattaa ehdottomasti kehittää, jotta kaikkien näiden edellä mainittujen hyvien ominaisuuksien lisäksi siitä voisi hyötyä yhä enemmän ja yhä useammissa tilanteissa.

Vaikka osa tutkimustuloksista saattaa vaikuttaa varsinkin jälkeinpäin itsestään selviltä, tutkimus on siitä huolimatta tärkeä ja ajankohtainen tulkkauspalveluiden kehittämisen kannalta. Puhelintulkkauksen ongelma piilee siinä, että se on melko kehittymätön tulkkauksen laji. Puhelintulkkauksessa on aivan omanlaisiaan erityispiirteitä ja tulkkien sekä tulkattavien on noudatettava puhelintulkkauksen aikana tiettyjä sääntöjä, jotta puhelintulkkaus toimisi. Tutkimuksen avulla päästiin kartoittamaan ja vertailemaan näitä puhelintulkkauksen erityispiirteitä ja ongelmia niin tulkkien kuin myös eri alojen tulkkauspalveluiden käyttäjien näkökulmasta. Vertailun avulla pystyttiin listaamaan puhelintulkkauksen tämän hetken suurimmat heikkoudet molempien osapuolten kannalta. Heikkouksien paikantaminen on välttämätöntä, jotta tiedetään minkälaisiin toimenpiteisiin pitäisi ryhtyä puhelintulkkauksen laadun parantamiseksi.

Tutkimus tuo myös esille tulkkauspalveluiden käyttäjien ja tulkkien puhelintulkkaukselle asettamat odotukset ja puhelintulkkauksen erityispiirteet, joiden tiedostaminen auttaa niin tulkkeja kuin myös tulkkauspalveluiden käyttäjiä parantamaan yhteistyötä ja tekemään puhelintulkkauksesta mahdollisimman sujuvaa. Tutkimuksesta on hyötyä varsinkin tulkkausuraansa aloitteleville tulkeille. Kuten myös haastatteluissa tuli esille, puhelintulkkaus on hyvin vähän käsitelty aihe, eikä siihen saa yleensä juurikaan perehdytystä. Puhelintulkkauksesta olisi hyvä luoda aivan omat erilliset ohjeensa, joiden

laatimisessa voisi käyttää esimerkiksi ääriolosuhteissa huonon kuuluvuuden ehdoilla työskentelevien ammattilaisten kuten lentäjien tai hätäkeskuksen puhelinpäivystäjien osaamista. Monille uransa alussa oleville tulkeille puhelintulkkaus on usein hyppy tuntemattomaan, mikä on harmillista, sillä kuten myös tutkimuksemme osoittaa, puhelintulkkauksessa on aivan omanlaisia erityispiirteitä, jotka niin tulkkien kuin myös tulkkauspalveluiden käyttäjien tulisi ottaa huomioon.

Tämä tutkimustyö sai innostuksensa yksikössämme toimineen lehtorimme Nina Isolahden aktiivisesta tulkkauksen tutkimustyöstä ja kokeellisesta tulkkauksen tutkimuksen graduryhmästä, mistä kirjoittajat ovatkin hänelle kiitollisia. Haastattelujen tekeminen oli antoisaa ja todella mielenkiintoista. Tutkimuksessamme tuomme esiin 10 ihmisen näkemykset, mikä ei ole suuri otanta yleistettävää tutkimusta varten, mutta se on riittävä määrä meidän tekemäämme laadullista tutkimusta varten.

Tulkkien haastatteluissa nousi esiin teemoja, joista tulkkaukspalveluiden käyttäjät eivät puhuneet. Nämä teemat liittyivät puhtaasti tulkkien ammattiin, esimerkiksi se, että tulkkien korvat voivat tulla kipeiksi puhelimesta puhumisesta ja muita ergonomisia seikkoja. Nonverbaalisuus osoittautui aiheeksi, josta tulkeilla oli enemmän sanottavaa. Nonverbaalisuuden puutteesta tai puutteellisuudesta voisi tehdä kokonaisen tutkimuksen, sillä nonverbaalisuus sisältää niin monia аспектеja. Tulkkaus on hyvin ihmisläheistä työtä ja tulkki saattaa olla tulkattavalle ovi uuteen maailmaan, joten jokaisella tulkilla on paljon mielenkiintoisia tulkkaukseen liittyviä tarinoita kerrottavana. Tätä tutkimusta voisi jatkaa myös tutkimalla tulkattavien asiakkaiden kokemuksia puhelintulkkauksesta ja vertailla niitä erikseen tulkkauspalveluiden käyttäjien ja tulkkien kokemuksiin.

Tämän tutkimuksen tekeminen kahdestaan on ollut erittäin hyvä ratkaisu. Tulkkauksesta kiinnostuneiden kannattaa ehdottomasti tutkia tulkkausta, sillä se on elävää vuorovaikutusta, joka syntyy hetkessä. Tästä johtuen tulkkausprosessi voi olla yllättäväkin ja ennalta-arvaamaton, mikä aina tuo mielenkiintoisia seikkoja tulkkaukseen ja sen tutkimiseen.

LÄHTEET

Tieteelliset lähteet

- Alasuutari, Pertti 2011, Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- Creswell, John W. 2007. Research design: Qualitative & quantitative approaches. Thousand Oaks, Kalifornia: Sage Publications.
- Denzin, Norman K. 1978. Sociological Methods. New York: McGraw-Hill.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Hirsijärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 1980. Teemahaastattelu. Tampere: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2009. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus
- Isolahti, Nina 2015. Asioimistulkkaus eilen ja nyt. Teoksessa Aaltonen, Sirkku, Abdallah, Kristiina & Siponkoski, Nestori (toim.). Käännetty maailmat. Johdatus käännösviestintään. 197–208
- Kananen Jorma 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Knapp, Mark L. & Hall, Judith A. 2002. Nonverbal communication in human interaction (5th edition.). Wadsworth: Thomson Learning.
- Leinonen, Satu 2004. Asioimistulkkaus – paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta. Teoksessa Oittinen & Mäkinen (toim.), Alussa oli käännös. Tampere: Tampere University Press. 294–304.
- Moisala, Uuno Erkki 1997. Puhelin ja puhelinlaitokset Suomessa 1877-1977. Helsinki: Puhelinlaitosten liitto r. y.
- Ozolins, Uldis 2011. Telephone interpreting: Understanding practice and identifying research needs. Translation & Interpreting Vol 3, No 1. 33-47.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino, Tampere.

Sadat, Fatiha., Kazemi, Farnazeh & Farzindar, Atefeh 2014. Automatic Identification of Arabic Language Varieties and Dialects in Social Media. Conference Proceedings. Proceedings of the Second Workshop on Natural Language Processing for Social Media (SocialNLP). Association for Computational Linguistics and Dublin City University. 22-27. <http://aclweb.org/anthology/W14-5904>

Strauss, Anselm. & Corbin, Juliet 1998. Basics of Qualitative Research. Lontoo: Sage Publications.

Vuorikoski Anna-Riitta 2004. A Voice of its Citizens or a Modern Tower of Babel? The Quality of Interpreting as a Function of Political Rhetoric in the European Parliament. Tampere: Tampere University Press. <<http://urn.fi/urn:isbn:951-44-5878-8>>

Sanakirjat

MOT Kielitoimiston sanakirja, Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy.

SRSS = Cannelin, Knut, Cannelin Aulis, Hirvensalo, Lauri, Hedlund, Nils 1976. *Suomi-ruotsi suur-sanakirja*. Porvoo-Helsinki-Juva: WSOY.

VISK 2008. Iso suomen kieliopin verkkoversio. <<http://scripta.kotus.fi/visk>> [viitattu 18.2.2014]

Muut lähteet

Aineistohallinnan käsikirja [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<http://www.fsd.uta.fi/aineistohallinta/>>. urn:nbn:fi:fsd:V-201504200001 Viitattu 17.08.2016.

Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. Viitattu 17.08.2016.

EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI 2010/64/EU, annettu 20 päivänä lokakuuta 2010, oikeudesta tulkkaukseen ja käännöksiin rikosoikeudellisissa menettelyissä. Euroopan unionin virallinen lehti L 280/1. Viitattu 26.10.2010 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/ALL/?uri=celex%3A32010L0064>

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi oikeustulkkierekisteristä

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/koulutuspolitiikka/vireilla_koulutus/oikeustulkit/liitteet/HE_luonnos_oikeustulkkierekisteri.pdf

History of TIS National. <https://www.tisnational.gov.au/About-TIS-National/History-of-TIS-National> Viitattu 09.11.2015

Tarvitsetko tulkkia? <http://www.infopankki.fi/fi/elama-suomessa/maahanmuuttajana-suomessa/tarvitsetko-tulkkia> Viim. päivitetty 23.8.2016. Viitattu 21.11.2015

Kotus 2008. *Kotimaisten kielten tutkimuskeskus: Toiminta- ja taloussuunnitelma 2008–2011*. http://www.kotus.fi/files/809/tts_2008_2011_1_.pdf Viitattu 23.11.2013

Laki oikeustulkkierekisteristä <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20151590>

OKM, 2015, Lausuntopyyntö

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/koulutuspolitiikka/vireilla_koulutus/oikeustulkit/liitteet/okmlausuntopyynto260615.pdf

Saarinen, Tuija. 2011. Yleiset kulttuurierot ja stereotypisointi: Kurdilainen perhe- ja tapakulttuuri. Itä-Suomen yliopiston Monikko-hankkeen koulutustiivistelmä 2011.

Salo, Janne. 2007. Asioimistulkkauksella yhdenvertaisuutta. Kulttuurien kohtaaminen. *Duodecim* 123:493–494 <http://www.terveyskirjasto.fi/xmedia/duo/duo96305.pdf>

SKTL 2013. Asioimistulkin ammattisäännöstö https://sktl-fi.directo.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin_ammattiss%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf Viitattu 23.12.2015

The Department of Immigration and Border Protection; The Translating and Interpreting Service (TIS National) <https://www.tisnational.gov.au/About-TIS-National/History-of-TIS-National> Viitattu 09.11.2015.

Tulkkausta eri menetelmillä, SKTL 2016.

http://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tulkiksi/tulkkausta-eri-menetelmilla/

Tutkittavien itsemääräämisoikeus, 2013.

<http://www.uta.fi/tutkimus/etiikka/periaatteet/itsem.htm>

Vahingoittamisen välttäminen 2013.

<http://www.uta.fi/tutkimus/etiikka/periaatteet/vahing.html>

Yksityisyys ja tietosuojat 2013. <http://www.uta.fi/tutkimus/etiikka/periaatteet/yksit.html>

LIITTEET

Liite 1

Teemahaastattelun runko

Taustatiedot:

Organisaation nimi:

Haastateltava henkilö ja virka:

Haastattelija:

Ajankohta:

Kesto:

Haastateltavan kokemus puhelintulkkauksesta:

Teema 1: Puhelintulkkauksen organisaatiossanne

Kuinka paljon organisaatiossanne käytetään tulkkausta?

Mikä osuus tulkkauksesta on läsnäolotulkkausta, puhelintulkkausta ja videotulkkausta?

Kuinka kauan puhelintulkkausta on käytetty organisaatiossanne?

Mikä on puhelintulkkauksen yleisin kesto?

Onko puhelintulkkauksen määrä lisääntynyt viime aikoina?

Mikä on puhelintulkkauksen yleisin muoto? (Vieraskielinen asiakas ja tulkkauspalveluiden käyttäjä ovat samassa paikassa/ Vieraskielinen asiakas ja tulkki ovat samassa paikassa/ Kaikki osapuolet ovat eri paikoissa)

Minkälainen laitteisto on käytössä?

Oletko saanut tulkkauskoulutusta/ tulkinkäyttökoulutusta?

Minkälaisissa tilanteissa puhelintulkkausta yleensä käytetään?

Teema 2: Puhelintulkkauksen ja läsnäolotulkkauksen vertailua

Mitä mieltä olet yleisesti puhelintulkkauksesta?

Tilaatko yleensä mieluummin läsnäolo- vai puhelintulkkauksen? Miksi?

Vaikuttaako tulkkaukseen se, että kaikki osapuolet eivät ole samassa paikassa? Miten?

Minkälaisiin tilanteisiin puhelintulkkaus mielestäsi sopii/ei sovi?

Onko puhelintulkkaus raskaampaa kuin läsnäolotulkkaus?

Miten olet esitellyt itsesi puhelimesta? Eroaako se läsnäolotulkkauksen esittelystä?

Pystytkö ohjaamaan tilannetta puhelimen välityksellä samalla tavalla kuin läsnäolotulkkauksessa?

Vaikuttaako aihe puhelintulkkauksen sujuvuuteen?

Vaikuttaako henkilöiden lukumäärä? Mistä luulet sen johtuvan?

Teema 3: Puhelintulkkauksen hyödyt

Mitkä ovat mielestäsi puhelintulkkauksen etuja?

Tuleeko mieleesi mitään erityisen onnistunutta puhelintulkkauskokemusta? Mikä teki siitä onnistuneen?

Teema 4: Puhelintulkkauksen haasteet ja ongelmat

Mitkä ovat mielestäsi puhelintulkkauksen heikkouksia?

Vaikuttaako nonverbaalisen viestinnän puuttuminen tulkkaukseen?

Aiheuttaako kuuluvuus ongelmia?

Kärsiikö luottamus tulkkia kohtaan puhelimesta?

Tuleeko mieleesi mitään erityisen epäonnistunutta puhelintulkkauskokemusta? Mikä teki siitä epäonnistuneen?

Teema 5: Puhelintulkkauksen laatu

Minkälainen on laadukas puhelintulkkaus ja mitä odotat puhelintulkkaukselta?

Mitä ominaisuuksia hyvältä puhelintulkilta vaaditaan?

Miten puhelintulkkausta voisi mielestäsi kehittää?

РЕФЕРАТ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

ПЕРЕВОД ПО ТЕЛЕФОНУ ГЛАЗАМИ ПЕРЕВОДЧИКОВ И ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ УСЛУГ ПЕРЕВОДА

1 Введение

Несмотря на стремительный рост использования перевода по телефону, данная тема не является широко исследованной в Финляндии. В последнее время, особенно за последний 2014 год, количество переводов по телефону возросло по причине большого наплыва беженцев из стран Ближнего Востока.

Целью данного исследования является выяснить мысли и наблюдения переводчиков и пользователей их услуг о переводе по телефону, и также сравнить их мысли и наблюдения. В исследовании выясняется, какие аспекты перевода по телефону являются проблемными и что является причиной данных проблем по мнению респондентов. Вдобавок исследуется представление переводчиков и пользователей их услуг о качественном переводе, и также совпадают ли данные мнения и представления.

Исследование производится методами качественного, т. е. качественного анализа. Исследуемый материал был собран способом интервьюирования пяти переводчиков и пяти пользователей услуг переводчиков. Невысокое количество респондентов не позволяет обобщать результаты исследования, но позволяет углубиться в ответы и многосторонне рассмотреть изучаемую тему.

2 Теоретические основы исследования

Устный перевод — это коммуникативный процесс, в ходе которого переводчик передает информацию не только с одного языка на другой язык, но и также из одной культуры в другую. Восприятие и воспроизведения переводимого сообщения являются главными частями коммуникативного процесса. Устный перевод не является отшлифованным продуктом, поскольку он создается на месте и может меняться в связи с самокорректированием или повторами переводчика. (Isolahti 2015, 197-199.)

По сложившейся традиции, устный перевод можно разделить на три типа: перевод на конференции, перевод на производстве, например на стройке, и социальный перевод. В данном исследовании изучается устный перевод третьего типа. Также

устный перевод разделяется по способам осуществления перевода на синхронный и последовательный перевод.

2.1 Законодательство

На данный момент в Финляндии кто угодно может называть себя переводчиком, так как данная профессия почти не защищена законом. Только авторизованные письменные переводчики (или нотариальные переводчики) могут подтверждать свою компетентность личной печатью и состоять в списке авторизованных переводчиков. На данный момент в Финляндии также имплементируется программа Евросоюза по созданию реестра устных переводчиков в сфере правосудия.

Несмотря на незащищенность профессии, деятельность переводчиков регулируется многими финскими законами. В большинстве данные законы касаются конфиденциальности полученной во время перевода информации и прав на предоставление переводческих услуг.

2.2 Социальный перевод

Социальный перевод является достаточно новым термином в Финляндии. Впервые социальный перевод стал актуален в Финляндии в 1970-80-х годах из-за наплыва беженцев из Чили и Вьетнама. Использование термина началось в 1987 году, когда лектор переводоведения Университета Тампере Каарина Хиетанен использовала его впервые в качестве названия одного из коммуникативных типов устного перевода. Вначале значение термина не было четко определенным, но со временем оно приобрело более конкретную форму. На данный момент Национальное управление образования определяет социальный перевод как перевод при общении иммигранта и представителем властей Финляндии. В последней редакции правил социального переводчика от Ассоциации устных и письменных переводчиков Финляндии социальный перевод определяется, как перевод между представителями власти или представителями разных учреждений и единичным лицом или небольшой группой. Переводчик должен иметь образование переводчика или обладать достаточным опытом (SKTL 2013).

2.3 Перевод по телефону

При современных технологиях удаленный перевод является одним из вполне распространенных способов перевода. Такой перевод может производиться или по телефону или, например, через дистанционную видеосвязь. При удаленном

переводе минимум один из участников процесса находится в другом месте и общается с другими участниками дистанционным способом. Обычно по телефону переводят методом последовательного перевода.

Озолинс (2001) пишет, что обычно для перевода по телефону используется стационарный телефон, так как мобильный телефон и связь по интернету не считаются достаточно надежными. (Ozolins 2011, 34.)

Впервые перевод по телефону стали применять в 1973 году в Австралии. На тот момент в Австралию переехало большое количество иммигрантов, и был большой спрос на переводчиков. В США услуги телефонного перевода появились в 1981 году. В Финляндии история перевода по телефону началась с появлением центров устного перевода, из которых первый открыли в 1989 году. На данный момент в Финляндии существует восемь муниципальных центров устного перевода.

2.4 Невербальная коммуникация и перевод по телефону

Невербальная коммуникация является широким понятием, и в данной работе оно не раскрывается полностью, так как в таком случае данное исследование изучало бы уже что-то совсем другое, а не общие наблюдения переводчиков и пользователей их услуг. Следует помнить, что четкое разделение на невербальную и вербальную коммуникацию невозможно. Невербальная коммуникация - это коммуникация без слов, и содержит в себе жесты, позу человека, манеры, выражения лица, движения глаз и длительность визуального контакта. Разные, связанные с голосом нюансы тоже попадают в категорию невербальности, например интонация, громкость и ритм. (Knapp & Hall 2002, 8-10.)

Невербальные средства коммуникации передают не только эмоции, но и такую информацию, как например смена говорящего, а эмоции могут передаваться и в словах. Невербальная коммуникация дополняет, замещает, подчеркивает, уравнивает и регулирует вербальную коммуникацию. Первое может повлиять на последнее в такой мере, что полученная через слова информация обретет другое значение или же просто будет пополнена, что приводит к самому полному пониманию исходного сообщения. (Knapp & Hall 2002, 15-16.)

3 Метод исследования

Работа выполнена двумя исследователями. Работа в тандеме позволила изучение впечатлений большого количества переводчиков, а также пользователей услуг устного перевода и их сравнение друг с другом. Перевод по телефону пока еще очень мало изученная тема и поэтому исследование было проведено методом квалитативного анализа, который хорошо подходит для исследования малоизученных явлений. Целью квалитативного анализа является выполнять наблюдения без, например, статистических или иных количественных методов. Квалитативный анализ используется с целью понять явление, объяснить, из чего оно состоит, какие факторы в нем есть, и каковы отношения между факторами. После определения понятия явления, о нем можно постепенно создать теорию. Тем не менее, квалитативный анализ не позволяет делать широкого обобщения и результаты исследования применимы только к выполненным конкретным наблюдениям. (Kananen 2014: 17–25.)

Материал данной работы собран методом полуструктурированного интервью, состоящего из заранее подготовленного набора тем для обсуждения. Интервью – это происходящее между исследователем и интервьюируемым взаимодействие, в котором исследователь выслушивает рассказ интервьюируемого об исследуемом явлении. Ответы информанта дают исследователям понимание, что в свою очередь приводит к появлению новых вопросов. Результаты помогают исследователям создать полную картину, состоящую из мелких деталей. (Kananen 2014: 72.) В полуструктурированном интервью, состоящем из определенных тем, нет строго продуманных вопросов или определенного порядка следования вопросов. С интервьюируемым обсуждаются некоторые заранее определенные темы и тематические области. (Eskola & Suoranta 2008: 86.) Темы предназначены для обеспечения того, чтобы обсуждение затронуло все, что связано с данным явлением (Kananen 2014, 76.)

Все интервью, проведенные в этом исследовании являются индивидуальными интервью. Исследователи задавали интервьюируемым вопросы, на которые последние отвечали устно. Задаваемые исследователями темы и вопросы были частично заранее продуманные и частично спонтанными.

4 Сбор и анализ материала исследования

Для исследования КЖ интервьюировала пять переводчиков, а ДМ пять пользователей услуг устного перевода.

4.1 О переводчиках

В исследованиях сферы переводоведения важно указывать информацию об образовании и компетенции переводчиков, так как данная информация помогает в оценке предоставленных респондентами ответов (Ozolins 2011, 43). В данном резюме переводчики указываются буквой П и числом от одного до пяти в зависимости от порядка проведения интервью.

Из пяти переводчиков только П1 имеет высшее образование в сфере переводоведения. Остальные четыре переводчика прошли курсы компании Semantix, когда она еще называлась Lingua Nordica. Переводчик 5 сказал, что собирается поступать на программу подготовки переводчиков в университет прикладных наук, так как считает образование и профессионализм важными в данной профессии, о чем, впрочем, говорили и другие переводчики.

Помимо финского языка рабочими языками переводчиков являются английский (П1), арабский (П3, П4), персидский (П4), сомали (П2), а также диалекты курдского языка сорани (П3, П4, П5) и бадинани (П4). Два переводчика владеют финским языком на уровне носителей языка, а остальные три переводчика свободно владеют финским, так как живут в Финляндии от 20 лет и больше и изучали финский язык на разных курсах. Один из вышеупомянутых трех переводчиков даже поступил в финский университет, где обучение проходило на финском языке. У Переводчика 5 не финские корни, но с финским он знаком с детства, и потому прикладывал усилия для овладения своим вторым рабочим языком.

Все переводчики работают по профессии уже много лет, но долгий опыт перевода по телефону только у четырех переводчиков, а П1 начал переводить по телефону сравнительно недавно, на момент интервью около шести месяцев. П5 занимается только переводом по телефону, и изредка переводит не дистанционно, когда, например идет речь о юридическом переводе. Остальные переводчики в основном работают не дистанционно.

Переводчики 2 и 4 используют стационарные телефоны переводческих центров, и вдобавок наушники с микрофоном. В случаях, когда комната для перевода по

телефону занята, П2 и П4 пользуются мобильными телефонами без наушников, как и П3. Переводчики 1 и 5 так же пользуются мобильными телефонами, но с наушниками.

4.2 О пользователях услуг перевода по телефону

Под пользователем услуг устного перевода в настоящем исследовании понимается должностное лицо, встречающее в своей работе лиц, не говорящих на финском языке, и которое должно для общения с такими лицами использовать услуги переводчика. Для исследования интервьюировались пять пользователей услуг устного перевода, работающих в различных сферах и имеющих разный опыт о работе с переводчиками. Пользователи услуг устного перевода были выбраны намеренно из самых разных областей, чтобы исследовательский материал был как можно более разнообразным и отличительные особенности между различными областями были видны как можно более ярко.

Из пользователей услуг устного перевода в интервью приняли участие полицейский, имеющий опыт работы с переводчиками более 15 лет, работник Государственной службы занятости Финляндии, работающий с переводчиками в течение более 10 лет, медсестра, работающая в приемном пункте Красного Креста Финляндии, имеющая опыт работы с переводчиками 2,5 лет, социальный работник по интеграции иммигрантов, работающий с переводчиками в течение более 11 лет, и медсестра, работающая в отделении неотложной помощи, имеющая опыт работы с переводчиками более 5 лет.

Материал исследования сгруппирован по тематическим рубрикам. В исследовании представляются темы, которые поднимались как в интервью переводчиков, так и в интервью пользователей услуг устного перевода. Для анализа выбраны именно темы, касающиеся обеих сторон, чтобы материал был максимально сопоставимым.

4.3 Связь и аппаратура

Проблем, возникающих в связи и аппаратуре выяснилось несколько. Первая проблема, она же – проблема номер один, касается самой связи и аппаратуры. Телефоны не всегда работают с первого раза, да и связь не всегда сразу налаживается. Перевод по телефону является дистанционным способом перевода. Как переводчики, так и пользователи их услуг, могут работать с разной аппаратурой. В основном последние, в случае перевода, пользуются стационарным телефоном.

Иногда перевод слышен по громкой связи телефона, а иногда переводчика слушают через трубку телефона, передавая ее из рук в руки. От случая к случаю в ход идут даже колонки с Bluetooth. Общение в данной ситуации очень зависит от качественной работы аппаратуры. Обе группы респондентов жалуются на дребезжание громкоговорителей и на прерывания в связи. Решение данных проблем респонденты видят по-разному: кто-то хочет пользоваться только стационарным телефоном, а кто-то, наоборот, хочет приобрести для работы смартфон.

Второй тип проблем проявляется, когда все участники разговора находятся в разных местах. В данном случае, как и в предыдущем, главная проблема заключается в самой аппаратуре и ее исправности, и также в умении ее использовать.

Третий тип проблем образуется, когда при переводе присутствует слишком много людей, а также их расположение по сравнению с телефоном образует неудобства. Эта проблема особенно для переводчика, так как в случае, когда несколько людей говорят одновременно, сложно, и даже порой невозможно, разобраться в том, кто что говорил, и это препятствует переводу. Также сложно расслышать, что говорит человек, если он находится слишком далеко от микрофона или трубки телефона. Переводчику приходится переспрашивать, что замедляет сам процесс перевода и саму встречу.

Четвертая распространенная проблема, это посторонний звук и шум. Посторонние шумы могут мешать как переводчикам, так и пользователям перевода по телефону. Обычно так получается, когда переводчику приходится переводить внезапно, и он находится в публичном месте, где, естественно, шумно.

Пятая проблема связана с лингвистическими нюансами. Переводчики, конечно же, отлично знают свои рабочие языки, но иногда приходится переводить речь, которая относится или к другому диалекту рабочего языка, или просто не очень понятна по произношению. В таких случаях легче переводить на месте, так как визуальная информация помогает интерпретировать услышанное более точно.

Шестой тип проблем возникает в случае, когда переводчик не знаком с местностью, о которой идет речь или с иными названиями. Также иногда само качество связи может изменять звуки, и переводчик может услышать не то, что было сказано.

4.4 Невербальная коммуникация и эмоции

В основном переводчики, да и то не все, считают, что отсутствие невербальной коммуникации создает некоторые проблемы при переводе. Пользователи перевода по телефону все-таки находятся в прямом контакте со своими клиентами, потому видят и их невербальное поведение, помогает им это или нет. Однако респонденты, работающие в сфере здравоохранения, также считают положение переводчика проблематичным, так как в их работу входит много показывания и управления клиентами или пациентами.

Невербальная коммуникация составляет бóльшую часть передаваемой при общении информации. Потому ее отсутствие может сильно повлиять на понимание содержания речи. Некоторая информация содержится и в голосе говорящего, но этого не всегда достаточно. При переводе по телефону переводчику следует прислушиваться ко всему и сосредотачиваться на услышанном.

При т.н. живой, не дистанционной коммуникации переводчик также и сам может участвовать в разговоре без слов, например по телефону надо всегда словесно выражать абсолютно все, что собеседующие считают важным для продвижения беседы. Часто переводчику надо остановить говорящего для того, чтобы перевести. На месте это можно сделать жестом, а по телефону эту просьбу следует озвучить. Таким образом коммуникация может постоянно прерываться, если собеседующие или постоянно говорят или начинают говорить не в то время.

Переводчики также считают негативным то, что они не видят реакции людей при разговоре, как в обычной ситуации, например не сразу понятно, поняли они, или не поняли. На месте это видно по выражению лица. Иногда даже бывает наоборот, что переводчики не сильны в знании рабочего языка, что делает их речь не особо понятной по телефону. Также бывает иногда сложно понимать акценты и диалекты людей, не видя, каким образом они образуют произносимые слова.

Обе группы респондентов считают, что в случае эмоционального аспекта даже хорошо, что некоторые темы и встречи переводятся по телефону, так как некоторые темы могут быть особо деликатны и болезненны для лиц, чью речь переводчик переводит. Переводчик, как профессионал, не должен показывать свои чувства при переводе, но, все-таки, иногда хочется оказать сочувствие, что невозможно сделать по телефону, во всяком случае, не отходя от роли переводчика.

4.5 Ситуации, которые не подходят для перевода по телефону

В целом, практически все переводчики и пользователи услуг устного перевода с самого начала сказали, что перевод по телефону не должен принципиально отличаться от стандартной ситуации перевода и технические средства не должны влиять на перевод. При более подробном рассмотрении все-таки выявились некоторые ситуации, в которых перевод по телефону может быть крайне сложным или даже невозможным способом перевода.

На качество и успешность перевода влияет не только тема перевода, но и многие другие факторы. По словам интервьюируемых на то, что ситуация не подходит для перевода по телефону может также повлиять эмоциональный настрой и количество ораторов, а также сопутствующие действия, как например шум, вызываемый движениями людей или перемещением предметов. По мнению информантов, хуже всего для перевода по телефону подходят ситуации, когда в помещении находится большое количество людей, приходится двигаться, что-то показывать или ситуации, проходящие в спешке. Также по словам респондентов для перевода по телефону плохо подходят медицинский и судебный перевод, а также переводы длинных допросов, в которые входит проверка протокола или ситуации в которых предъявляются какие-нибудь справки или документы.

4.6 Основные признаки удавшегося перевода по телефону и хорошего переводчика

В интервью исследователи спрашивали мнения информантов о том, каким по их представлению является успешный и качественный перевод по телефону, а также, какими свойствами обладает хороший переводчик. В заключение можно отметить, что обе группы информантов думают, что главными качествами успешного перевода по телефону является работающая без сбоев техника, хорошая слышимость а также профессионализм переводчика и хорошее владение языком. Также точность перевода и неперебивание друг друга участниками перевода явно являются одними из главных качеств надежного и успешного перевода по мнению практически всех интервьюируемых. Весьма важным фактором назвали также умение сконцентрироваться и исключение из ситуации всего лишнего.

Пользователи услуг устного перевода единогласно считают, что важнейшими качествами хорошего переводчика является тщательная и добросовестная

подготовка к переводу, во что входит, кроме ознакомления с терминами и темой перевода, также подготовка оборудования и подходящего тихого места. Также они ценят такие качества, как незаметность, точность, умение передать настроение переводимого лица в переводе, чувства уместности, объективность и спокойствие. Переводчики подчеркнули важнейшим качеством хорошего переводчика умение реалистично оценить свои способности, что означает то, что хороший переводчик никогда не примет заказ, с которым может не справиться, например из-за недостаточного уровня знания языка или темы перевода. Также по мнению переводчиков хороший переводчик умеет сосредоточиться и при необходимости владеть и управлять ситуацией. Кроме этого, как пользователи услуг устного перевода, так и переводчики считают, что важными качествами хорошего переводчика является незаметность, хорошее знание языков, точность и объективность.

Судя по интервью, у переводчиков и пользователей услуг устного перевода довольно похожие представления о том, что влияет на успешность перевода по телефону и какими качествами обладает хороший переводчик. Главным различием является то, что по мнению пользователей услуг устного перевода переводчик должен придерживаться более пассивной роли, чем по мнению переводчиков, так как переводчики явно выразили в интервью, что переводчик должен уметь владеть и управлять ситуацией, а пользователи услуг устного перевода желали наоборот, чтобы переводчик придерживался более незаметной и спокойной роли.

4.7 Предложения по улучшению качества перевода по телефону

Во время интервью оба исследователя задали интервьюируемым вопрос о том, что могло бы способствовать улучшению качества перевода по телефону. Практически все предложения всех информантов относились в основном к развитию технических средств, слышимости и видеосвязи. Также были сделаны некоторые предложения, связанные с развитием образования и этики. Судя по этому, больше всего развития после техники требует образование и владение языками. Под образованием имеется в виду не только образование переводчиков, а также образование пользователей услуг устного перевода. Например, некоторые переводчики выразили, что хотели бы, чтобы пользователи услуг устного перевода умели лучше пользоваться техникой и уделяли больше внимания переводчикам. Особенно переводчиком помогло бы, если бы они могли получать точную тему перевода заранее до самого перевода.

5 Выводы

Судя по анализу, взгляды информантов сходятся, но можно заметить и некоторые различия между мнениями переводчиков и пользователей услуг устного перевода. Различия возникают, например, из-за разного происхождения, образования, обстановки и сферы в которой они работают.

Выяснилось, что, по мнению практически всех информантов, самой большой проблемой перевода по телефону является на данный момент плохая слышимость и связь. Согласно анализу, причиной плохой слышимости и связи является, порой, небрежность или непрофессионализм переводчиков, а также иногда плохо слышно в случае, когда переводчик получает заказ на перевод внезапно и не успевает уйти в спокойное место. Также, согласно переводчикам, пользователи услуг устного перевода далеко не всегда умеют или хотят пользоваться своим оборудованием, что может иногда вызывать проблемы со слышимостью. Проблему можно было бы решить улучшением и обновлением оборудования, и также различными повышениями квалификации.

Самые заметные отличия между переводчиками и пользователями услуг устного перевода возникли в связи с невербальной коммуникацией и влиянием ее отсутствия на перевод по телефону. Согласно результатам исследования все переводчики считали, что невербальная коммуникация играет невероятно важную роль для получения полной картины и достижения как можно точного перевода. Из пользователей услуг устного перевода всего лишь два респондента придают значение невербальной коммуникации, а остальные считают, что если переводчик владеет достаточно хорошо рабочими языками и является профессионалом, то отсутствие невербальной коммуникации не играет большой роли.

Исследование подтверждает, что перевод по телефону хуже всего подходит при функциональных и насыщенных ситуациях в которых одновременно происходит множество разных действий или в которых приходится что-то демонстрировать. Также перевод по телефону не подходит при медицинском и судебном переводе и в деликатных ситуациях или в которых участвует большое количество людей.

Мнения насчет того, каким является успешный перевод по телефону и хороший переводчик, довольно сходны и у переводчиков, и у пользователей услуг устного перевода. Все информанты считают, что главным фактором является профессионализм и уровень языка переводчика. Единственным различием

оказалось то, что, по мнению переводчиков, для того, чтобы перевод по телефону удался, переводчик должен уметь управлять ситуацией, а пользователи услуг устного перевода наоборот считают, что переводчик не должен контролировать ситуацию. Такой результат говорит о том, что между переводчиками и пользователями услуг устного перевода существуют разногласия о том, какой является роль переводчика и насколько переводчику позволено управлять ситуацией.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino
- Isolahti, N. 2015. Asioimistulkkauksen eilen ja nyt. Teoksessa Aaltonen, Sirkku, Abdallah, Kristiina & Siponkoski, Nestori (toim.). Käännetyt maailmat. Johdatus käännösviestintään.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Knapp, M. L. & Hall, J. A. 2002. Nonverbal communication in human interaction (5th edition.). Wadsworth: Thomson Learning.
- Ozolins, U. 2011. Telephone interpreting: Understanding practice and identifying research needs. Translation & Interpreting Vol 3, No 1. s. 33-47
- SKTL 2013. Asioimistulkkin ammattisäännöstö https://sktl-fi.directo.fi/@Bin/280271/Asioimistulkkin_ammattiss%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf 23.12.2015